



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA

“MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA REDUCCIÓN DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA.”

AUTORA

ROSA ELENA TOALOMBO SISA

AMBATO –ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Rosa Elena Toalombo Sisa, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Moran

DIRECTOR

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Elena Toalombo Sisa, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi auditoria 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 referidos.

Como Autora, asumo la responsabilidad legal y académico de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 31 de octubre del 2016

Rosa Elena Toalombo Sisa

C.I: 180459135-0

DEDICATORIA

Con Amor y agradecimiento este trabajo de titulación dedico a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Juan José Toalombo y Josefa Sisa, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron, todo esto debo a ustedes.

A mi hijo Ariel Lluashco y a mi esposo quienes fueron mi impulso a seguir estudiando.

Mis hermanos, María Rosa, Mariana de Jesús y Jonathan Toalombo Sisa, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho, para que veas en mí un ejemplo a seguir.

Elena

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darnos salud, vida y sabiduría para continuar con nuestro camino y alcanzar nuestra meta, gracias por todas sus bendiciones.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la inmensa labor de enseñanza en su modalidad abierta y a distancia, con contar con los profesores de alto nivel académicos y que supieron transmitirnos sus conocimientos.

A mis tutores de Trabajo de Titulación Ing. Edison Vinicio Calderón M. y Ing. Luis Alcides Orna por su esfuerzo, paciencia, dedicación, motivación y colaboración y sabiduría en el desarrollo de esta presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de ilustraciones	ix
Resumen ejecutivo	xi
Summary	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.3 IDEA A DEFENDER	14
2.3.1 Idea General.....	14
2.3.2 Ideas Específicas.....	14
2.4 VARIABLES	14
2.4.1 Variable Independiente.....	14
2.4.2 Variable Dependiente	15
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	15
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16

3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	16
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	17
3.5	RESULTADOS	18
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	32
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	33
4.1	TITULO	33
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	33
4.2.1	Generalidades	33
4.2.2	Diagnostico general	34
4.2.2.1	Matriz FODA.....	40
4.2.3	Misión.....	41
4.2.4	Visión.....	41
4.2.5	Objetivos.....	41
4.2.6	Valores y Principios Corporativos.....	52
4.2.7	Organigrama Estructural.....	53
4.2.8	Manual de funciones.....	56
4.2.9	Manual de procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida.....	64
4.2.9.1	Scoring.....	80
4.2.10	Estrategias.....	90
4.2.11	Factibilidad financiera de su aplicación	94
	CONCLUSIONES	97
	BIBLIOGRAFIA	99
	ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. Agencia Riobamba.....	17
Tabla 2: Sexo de los encuestados	21
Tabla 3: Labora en la Cooperativa.....	22
Tabla 4: Cuentan con planificación estratégica	23
Tabla 5: Ha cumplido la planificación estratégica.....	24
Tabla 6: Se realiza las funciones en base a la planificación	25
Tabla 7: Conoce los procesos que realiza la Cooperativa	26
Tabla 8: Calificación de la aplicación de los procesos	27
Tabla 9: Calificación a la Gestión de la Cooperativa	28
Tabla 10: Debilidades detectadas	29
Tabla 11: Modelo de gestión	30
Tabla 12: Aplicación de la gestión	31
Tabla 13: Nómina de Personal.....	36
Tabla 14: Análisis interno.....	37
Tabla 15: Análisis Externo	39
Tabla 16: FODA	40
Tabla 17: Objetivo Estratégico Incrementar la rentabilidad anual	42
Tabla 18: Objetivo Estratégico Captar a nuevos socios	43
Tabla 19: Objetivo Estratégico Reducir la cartera vencida	44
Tabla 20: Objetivo Estratégico Mantener al personal capacitado y motivado	45
Tabla 21: Plan Operativo Créditos.....	46
Tabla 22: Objetivos Operativos Captación de nuevos socios	49
Tabla 23: Objetivos operativos Recuperación de cartera vencida.....	50
Tabla 24: Objetivos operativos Objetivo estratégico.....	51
Tabla 25: Tipos de créditos.....	65
Tabla 26: Niveles de aprobación de los créditos	66
Tabla 27: Categorías de los créditos	74
Tabla 28: Cartera por tipo de créditos	86
Tabla 29: Cartera vencida Microcréditos.....	87
Tabla 30: Cartera de Consumo	88
Tabla 31: Cartera de Hipotecas.....	89

Tabla 32: Incrementar la rentabilidad anual	91
Tabla 33: Captar a nuevos socios	92
Tabla 34: Reducir la cartera vencida	93
Tabla 35: Mantener al personal capacitado y motivado	93
Tabla 36: Ingresos de la Cooperativa	95
Tabla 37: Análisis del riesgo	95

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Localización de la Cooperativa Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. ...	33
Ilustración 2: Productos de ahorro	34
Ilustración 3: Tipos de Créditos.....	35
Ilustración 4: Resultado del Análisis interno	38
Ilustración 5: Resultado del Análisis externo	40
Ilustración 6: Valores y Principios Corporativos.....	52
Ilustración 7: Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.	54
Ilustración 8: Organigrama Estructural de la Agencia Riobamba	55
Ilustración 9 Esquema del Informe del Comité de créditos	67
Ilustración 10: Tipos de socios	68
Ilustración 11: Otorgamiento de créditos del nivel más de aprobación.....	71
Ilustración 12: Otorgamiento de créditos.....	72
Ilustración 13: Cartera vencida según la antigüedad	75
Ilustración 14: Proceso de cobranza Externo.....	76
Ilustración 15: Reporte EQUIFAX	80
Ilustración 16: Reporte Equifaz Microfinanzas	81
Ilustración 17: Central de entidades de micro finanzas	82
Ilustración 18: Deudas registradas	83
Ilustración 19: Información complementaria.....	84
Ilustración 20: Información complementaria 2.....	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Balance General 2012	101
Anexo N° 2: Solicitud de Crédito	106
Anexo N° 3: Depreciaciones Y Amortizaciones.....	113
Anexo N° 4: Carga salarial	114
Anexo N° 5: Total Gastos Operativos.....	115
Anexo N° 6: Captación de recursos	116
Anexo N° 7: Ingresos de la Cooperativa.....	117
Anexo N° 8: Estado de Resultados	118
Anexo N° 9: Flujo de efectivo	119
Anexo N° 10: Ruc	120
Anexo N° 11: Lista de socio en mora	121

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un Modelo de Gestión Financiera para la Reducción de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., Agencia Riobamba, con el propósito de aportar con una herramienta financiera para que se aplique en la reducción de la morosidad y mejorar su liquidez, a través de la implementación del modelo de Gestión Financiera que contiene la misión, misión objetivos estrategias operativas la misma que contiene la capacitación al personal, para la captación de nuevos socios, y flujogramas de los procesos de colocación y recuperación de la cartera vencida con el único fin de llegar a la eficacia y eficiencia en la cooperativa; Se recomienda aplicar el proceso del otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida en base a la normativa, realizar presupuestos por área con el fin de establecer las necesidades y la planificación en proceso del crecimiento institucional, con la finalidad de que en posteriores evaluaciones se pueda identificar las causas de las deficiencias para dar soluciones inmediatas.

Palabras claves: MODELO DE GESTIÓN, GESTIÓN FINANCIERA, ISO 9001:2008

Ing. Edison Vinicio Calderón Moran

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research work is a Financial Management Model for the Reduction of overdue portfolio of Crecer Wiñari Ltda. Credit Union, Riobamba Agency, with the purpose of contributing with a financial tool to be applied in reducing overdue portfolio and improve its liquidity, through Financial Management Model implementation that contains the mission, vision, objectives, operational strategies, the training of staff, training of new clients, flowcharts of placement processes and recovery of non-performing loans for the purpose of achieving efficiency and effectiveness in the Credit Union; it is recommended to apply the process of granting credit and recovering overdue portfolio based on the regulations, make budgets by area in order to establish the needs and planning in process of institutional growth, with great care that in subsequent evaluations can be identify the causes of deficiencies to provide immediate solutions.

Keywords: MANAGEMENT MODEL, FINANCIAL MANAGEMENT, ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN

La creación de los organismos técnicos de control ha sido el referente para generar procesos y herramientas que permitan la supervisión de las organizaciones pertenecientes al sector de economía real del país, el análisis práctico permitirá definir el cumplimiento de la normativa vigente y de las disposiciones de los entes rectores, que servirán para su aplicación, progreso y desarrollo cooperativo. El trabajo está compuesto de la siguiente manera:

El Primer Capítulo, se refiere al problema, se detalla el planteamiento, formulación y los objetivos y las razones que justifican del porqué de la investigación.

El Segundo Capítulo, se incluyen los conceptos que permitieron desarrollar la propuesta partiendo de que es gestión, tipos de gestión, gestión financiera, se realizó las consultas en fuentes bibliográficas actualizadas.

El Tercer Capítulo, describe el diseño metodológico, la modalidad básica de la investigación, tipo de investigación descriptiva, apoyados en el método inductivo deductivo, población y muestra, tomando como referencia a la Cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari Ltda., Agencia Riobamba, igualmente se incluye el trabajo de campo, el mismo que está sustentado en la técnica de la encuesta.

El Cuarto Capítulo, se realizó cada etapa de la propuesta, generando información procesos de colocación y recuperación, siendo principal para el funcionamiento de la entidad, se establecieron otros aspectos importantes como el uso de describe el análisis de las encuestas mismas que fueron aplicadas a los accionistas y a los trabajadores de la Cooperativa objeto de investigación.

Finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones propias del trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., se dedica a la actividad de intermediación financiera y responsabilidad social en el Sistema Financiero Nacional del sector de la Economía Popular y Solidaria, cuenta con sucursales en la ciudad de Riobamba, Latacunga y Quito, su matriz está situada en la ciudad de Ambato.

La agencia está ubicada en la ciudad de Riobamba, cuenta con una cartera de crédito colocado por 1'363.604.30 dólares, cuenta con una morosidad del 9%, se ha reportado incumplimientos en la aplicación de los procesos de recuperación de cartera por lo que se hace necesario la realización de un modelo de Gestión Financiera para que enfoque los esfuerzos al cumplimiento de objetivos y metas, considerando entre ellos la reducción de la morosidad, mejorar la liquidez, para obtener mayores recursos para el otorgamiento de créditos en el mercado.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con la elaboración de un Modelo de Gestión Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., en la Agencia Riobamba se podrá reducir la Morosidad de la institución?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo de Acción: Modelo de Gestión Financiera.

Campo Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., Agencia Riobamba

Campo Temporal: 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante porque está relacionada con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretende alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima administración de los recursos, la consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y Reglamentos aplicables, que permita cubrir las necesidades internas y las expectativas externas, es decir la de los clientes, y alcanzar la rentabilidad financiera.

Justificación Teórica, para la realización de este tema se cuenta con material bibliográfico en las bibliotecas de la ESPOCH, adicionalmente existen páginas web especializadas las cuales presentan tendencias y nuevos aspectos que permitirán su consecución.

Justificación Académica, se han recibido en el transcurso de la malla curricular cátedras impartidas por docentes con experiencia que permitieron la consecución de los objetivos del presente trabajo de titulación.

Justificación Práctica, tanto los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera como los provenientes de la investigación del presente trabajo serán puestos en práctica en el contenido de la propuesta, afianzando de esta manera la preparación profesional recibida.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Modelo de Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., en la Agencia Riobamba, para la reducción del porcentaje de morosidad de la institución.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos que formarán parte del marco teórico y metodológico para el direccionamiento de la propuesta.
- Diagnosticar de manera general a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., para la identificación de sus fortalezas y debilidades.
- Diseñar un modelo de Gestión Financiera para el establecimiento de una planificación de actividades procurando estrategias y políticas que permitan la reducción de la morosidad de la Cooperativa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Diseño modelo gestión estratégico mejoramiento productividad calidad Procesadora Alimentos Balanceados. Autores Verni Paredes & Juan Tamayo. (Paredes & Tamayo, 2012)

El presente proyecto investiga que factores o variables afectan a la productividad y calidad de la organización, para determinar causas que hacen que la organización vaya en detrimento de la misma. Se aplicará la norma internacional ISO 9001 se estructura, en cuanto a adoptar y mejorar el sistema de gestión de calidad, hasta llegar a la mejora continua del sistema, fijando procesos para lograr la mejora de la eficacia y eficiencia del sistema presentando finalmente un cuadro de mando operativo.

Modelo de Gestión Administrativo y Financiero aplicado a los comercios minoristas de electrodomésticos del centro histórico de la ciudad de Cuenca. Autor: Antonio Torres. (Torres, 2014)

Los comercios minoristas de electrodomésticos de la ciudad de Cuenca, son en su mayoría empresas familiares conformadas por el dueño o fundador, quien desarrolla la mayoría de actividades administrativas y de toma de decisiones, y en muchos casos por familiares que desempeñan actividades menores. Son diversos los problemas administrativos y financieros que tienen estas empresas, por ello la importancia de que los propietarios conozcan las prácticas están dejando de lado y que otras se pueden aplicar en sus negocios para mejorar su desempeño.

Propuesta de un modelo de gestión administrativo-financiero para la cooperativa de ahorro y crédito Ejército Nacional período 2013-2017. Autores: Daniela Pavón & Alberto López. (Pavón & López, 2014)

La presente propuesta, tiene como finalidad diseñar un modelo de gestión administrativo-financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ejército Nacional período 2013-2017, tomando en cuenta el diagnóstico general del desempeño de la Cooperativa y los fundamentos técnicos de modelos de gestión administrativos-financieros. La finalidad es que la Cooperativa tenga un crecimiento sostenido y ordenado, y a su vez le permita optimizar recursos y mejorar los niveles de eficiencia, seguridad y rentabilidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión

Según Yanel (2012);

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa (p. 394)

Tipos de gestión:

La gestión como tal se divide en diferentes tipos de conformidad con la actividad y el objetivo que persigan cada uno de ellas, es por ellos que a continuación se citan los tipos de gestión más importante:

- Gestión Tecnológica
- Gestión Social
- Gestión de Proyecto
- Gestión de Conocimiento
- Gestión Ambiente
- Gestión Administrativo
- Gestión Gerencial
- Gestión Financiera

- Gestión Pública
- Gestión Estratégica

2.2.2 Gestión financiera

(Aula mass, 2014), La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

2.2.3 Indicadores financieros

Según (Guamán, 2009);

La determinación del desempeño financiero de una institución por lo general se basa en la generación de un conjunto de indicadores, los que se sustentan en la metodología CAMEL e indicadores de la metodología MAF (Módulo de Análisis Financiero), que incluyen indicadores de Capital, Calidad de Activos, Manejo o Gestión, Resultados y Liquidez; sin embargo, al contar con una extensa gama de indicadores, se dificulta evaluar de una manera rápida y precisa la buena o deficiente gestión de las instituciones financieras.

2.2.4 Indicadores del Sistema Financiero

Según (Guamán, 2009);

Para evaluar la gestión financiera y administrativa de las entidades de crédito, se escogieron parte de los indicadores financieros, que responden a cada una de las áreas definidas en el CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity) e indicadores de la metodología MAF (Módulo de Análisis Financieros), con respecto a los siguientes conceptos, cuyos significados se señalan a continuación:

- i) Relación de Solvencia: Razón entre el capital y los activos de una entidad financiera. Mide el porcentaje de los activos ponderados por riesgo que están

respaldados con capital (patrimonio técnico). En Ecuador, el porcentaje mínimo requerido es del 9%.

- ii) Calidad de Activos: Relación entre el monto de cartera riesgosa (aquella clasificada con calificaciones de riesgo B, C, D, y E) y el total de activos. Cabe indicar que también podríamos referirnos a dicha cartera riesgosa como cartera improductiva (la que no es objeto de generación de intereses).
- iii) Indicadores de Gestión: Es la relación entre los gastos laborales y administrativos más provisiones y margen financiero bruto. El diseño de este indicador incorpora los nichos que caracterizan el mercado financiero.
- iv) Eficiencia microeconómica o manejo administrativo: Corresponden a aquellos relacionados a la eficiencia operativa de las instituciones financieras.
- v) Rentabilidad financiera: Medida del rendimiento obtenido con respecto a los fondos propios en un periodo determinado.
- vi) Eficiencia Financiera: Indicadores que miden la eficiencia de la actividad de las instituciones financieras.
- vii) Liquidez: El propósito de la administración de la liquidez es asegurar que el banco pueda cumplir totalmente con sus obligaciones contractuales. Elementos cruciales de una fuerte administración de la liquidez son buenos sistemas de información gerencial, control central de la liquidez, análisis de los requerimientos netos de fondeo en diferentes escenarios, diversificación de las
viii) fuentes de fondeo y planes de contingencia.
- ix) Vulnerabilidad del Patrimonio: El supervisor exige a las instituciones financieras que cumpla requerimientos de patrimonio prudente y adecuado que reflejen los riesgos que asume. Estos son planteados en el contexto de la situación macroeconómica y de los mercados donde la institución financiera opera. El supervisor define los componentes del capital, teniendo en cuenta su capacidad para absorber pérdidas. En el caso de bancos con actividad internacional, los requerimientos de capital no son inferiores a los que establecen las normas de Basilea.

2.2.5 Modelo de gestión empresarial

(Negocios, responsables y seguros, 2015)

Este modelo es una herramienta práctica creada para que empresarios y administradores de las empresas puedan incluir e integrar medidas para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y el contrabando en sus negocios, bajo criterios técnicos y legales, de autorregulación o mejores prácticas.

El principal supuesto es que cada negocio tiene su propio sistema de administración y cultura gerencial, por tanto, este modelo busca integrarse al sistema de administración que maneja la empresa, facilitando de esta manera su implementación y seguimiento.

El modelo busca darles herramientas a los empresarios para prevenir que los negocios sean utilizados para cometer estos delitos. Adicionalmente, facilitar la adopción de las medidas preventivas, teniendo en cuenta los avances que en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo hayan adelantado las empresas.

2.2.6 Elementos del sistema de gestión

Entre los elementos de un modelo de Gestión tenemos los de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional, es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
2. Planificación Estratégica, constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
3. Procesos (flujo gramas), son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no

siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables. (Mateo, 2014)

2.2.7 Organigrama

(Gonzales, 2015, pág. 59) El organigrama es una representación esquematizada de la organización de la empresa. En él se recoge los diferentes puestos de trabajo que conforman la plantilla de forma ordenada.

La estructura del organigrama puede ser vertical u horizontal.

En un organigrama vertical aparecerán los puestos de mayor responsabilidad en la parte alta, y a medida que vayan descendiendo, la responsabilidad de los cargos ira disminuyendo.

En un organigrama horizontal los puestos de más responsabilidad estarán en la parte izquierda, y al desplazarse hacia la derecha ira disminuyendo el grado de responsabilidad de los diferentes puestos.

Es posible diferenciar varios tipos de organigrama o estructura organizativo – funcional en función de varios factores.

En primer lugar, se pueden diferenciar por su contenido en:

- Organigramas funcionales: reflejan las funciones inherentes a cada puesto de trabajo. Presentan la ventaja de que cualquier persona interesada puede tener conocimiento de forma rápida de las funciones que debe realizar cada responsable. El inconveniente se presenta cuando no está clara la delimitación de las funciones, es decir, cuando dos responsables tienen adjudicadas funciones similares o que repercuten en subordinados o áreas comunes.
- Organigramas estructurales: organizan los puestos en función del grado de autoridad de cada uno. Tienen como ventaja el hecho de que son mucho más simple de elaborar, ya que prescinde de la información relativa a las funciones correspondientes a cada puesto. El inconveniente surge cuando la jerarquía de puestos no está bien definida, es decir, cuando no se sabe exactamente quien tiene autoridad sobre quién.

2.2.8 Planificación estratégica

La planificación estratégica es un proceso que involucra a todos los miembros de la organización en el desarrollo de la coincidencia entre el estado actual de la misma y su visión, su misión y sus valores fundamentales, con el propósito de centrar el interés en las actividades tácticas en el momento presente y en el futuro. Los planes estratégicos determinan la dirección y el ritmo de toda la organización.

Planificación estratégica es el conjunto de acciones orientadas a prever, en cada momento las diversas alternativas posibles a seleccionar e implementar aquellas que mejor permitan cubrir la misión y objetivos definidos.

La planificación estratégica integra la misión, los valores, los principios y las políticas generales objetivos y programas, en un todo coherente y contribuye a eliminar conflictos entre ellos. (Roche, 2005)

Elementos de la planificación estratégica financiera

- **Misión**

Según Lerma & Bárcena (2012);

El propósito específico de una organización indica qué le da sentido a una UEN al describir las pulsiones que motivaron su creación, así como las características perdurables de las mismas.

Toda misión puede entenderse y explicarse a partir de cuatro referentes básicos.

1. Esencia. ¿Qué es y que debe ser?
2. Producto y servicio. ¿Qué hace o debe hacer la empresa?
3. Mercado. ¿Para quién lo hace o debe hacerlo?
4. Motivo. ¿Por qué hace lo que hace? lucro bien social etc. (pág. 34)

- **Visión**

Segùn Lerna & Bàrcena, (2012);

Perspectiva de lo que se desea que llegue a ser y a hacer la organización, al final del periodo que comprende el plan estratégico. Es un vistazo anticipado hacia la imagen que se tiene del éxito o del futuro procurado. Se expresa en términos de crecimiento, diversificación, nuevos sectores donde se desea operar, participación de mercado, ventajas competitivas, rentabilidad, etc. (pág. 139)

- **Objetivos**

Según Lerna & Bárcenas (2012);

Son resultados deseados y altamente probables para ser alcanzados. Su función es alcanzar lo que la misión establece y busca. Los objetivos no tratan con ideales, intenciones sin abstracciones no cuantificables, si no que se expresan en términos medibles y alcanzables. Todo objetivo debe ser alcanzable (factible), cuantificable, conveniente, aceptable, flexible, motivador, comprensible, contener cierto grado de obligatoriedad y participación de las personas, estar ubicado dentro de un periodo de tiempo y quedar registrado por escrito (pág. 48)

Tipos de objetivos

1. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos definen los resultados deseados para toda la empresa en el largo plazo; abarcan áreas de desempeño como posición en el mercado, volumen de negocios, innovación responsabilidad social e imagen en la comunidad, competencias de los recursos humanos, valor y eficiencia de los recursos físicos , inversiones y objetivos estratégicos, los resultados que la empresa pretende alcanzar. (Amaru, 2009)

2. Objetivos Operativos

Se llaman operativos aquellos objetivos que identifican, define o describen el acto observable que se aceptara como resultado del proceso, todo objetivo operativo consta de tres elementos: la operatividad, las condiciones y el criterio evaluador. Son objetivos que se dan a nivel de operaciones. Comprende las tareas o actividad de cada área. Son Formulados por los gerentes de área o los administradores, normalmente son específicos y de corto plazo. Se establece en función de los objetivos tácticos.

Objetivos tácticos conocidos como objetivos departamentales, son objetivos que se dan a nivel de áreas o departamentos: son formulados por los directivos o los gerentes de la empresa. Normalmente son de mediano plazo. Se establecen en función de los objetivos estratégicos, cada objetivo táctico requiere una serie de objetivos operacionales. (Dominguez, 2015)

- **Estrategias**

Según Lerna & Bárcena;

Las estrategias son mecanismos de dirección que dictaminan enfoques y pautas generales de acción respecto a elementos que intervienen en los procesos de las empresas es decir, las estrategias le señalan a los miembros de una organización (sean estos administradores, dueños o empleados) cómo se deben emplear los recursos para obtener el mayor beneficio de ellos, a la vez que sugieren patrones de interacción para cada agente inmiscuido en el desarrollo organizacional. (pág. 163)

2.2.9 Scoring de Crédito

Según (Quilumbaquin, 2016);

La gestión del Riesgo de Crédito en una institución financiera es de vital importancia, debido a que la liquidez dependerá, entre otras cosas, de la brecha entre lo que se coloca como crédito y lo que se capta como depósitos; una cartera

de crédito saludable es sinónimo de un departamento de riesgos de crédito bien estructurado, con herramientas eficaces a la hora de la toma de decisiones.

El cálculo de probabilidades de incumplimiento hoy en día es una tarea que todo Banco indistintamente de su tamaño, tiene que realizar por normativa, debido a que esta es un componente de la pérdida esperada, la cual servirá para asignar provisiones óptimas.

Un modelo de Scoring Crediticio, si bien es cierto, proporciona una calificación o puntaje (probabilidad) pero se trata de modelos ex ante, es decir, un modelo de scoring es un modelo de otorgamiento. Un modelo que complementa al scoring de crédito son los modelos de seguimiento en donde se estiman las probabilidades de incumplimiento mediante distintos métodos.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la elaboración de un Modelo de Gestión Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., en la agencia Riobamba, se podrá reducir el porcentaje de morosidad de la institución.

2.3.2 Ideas Específicas

- Identificando los conceptos que formarán parte del marco teórico y metodológico se direccionara la propuesta.
- Con el diagnostico general a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., se identificara sus fortalezas y debilidades.
- Diseñando un modelo de Gestión Financiera se planificarán actividades para reducir la morosidad que mantiene actualmente la Cooperativa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Modelo de Gestión financiera

2.4.2 Variable Dependiente

Reducción de la Morosidad

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación del Trabajo de Titulación sobre un Modelo de Gestión se utiliza el paradigma cuali-cuantitativo. Cualitativo porque en la investigación nos indica la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRECER WIÑARI Ltda., que es posible mediante la observación acerca de la realidad del área financiera y se han recogido datos que luego se analizan para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Por el lugar se trata de una investigación de campo porque se realizará una recopilación de información en la Cooperativa de Ahorro y crédito Crecer Wiñari Ltda., especialmente en área de financiera, es decir en el lugar en donde se genera la información.

Investigación bibliográfica – documental

La investigación es bibliográfica porque nos ha permitido explorar que se ha escrito por los diferentes autores sobre los modelos de gestión y la morosidad que corresponde al marco teórico de esta investigación. También es documental por que se ha recogido varios informes históricos existentes en los archivos de la Cooperativa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Es un grupo de elementos con características similares, en el caso de la Cooperativa, cuentan con 6 funcionarios, por el número mínimo de elementos de la población no se considerará el cálculo de la muestra.

Tabla 1: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA. AGENCIA RIOBAMBA

LCDO. EDUARDO TENESACA	JEFE DE AGENCIA
ELENA TOALOMBO	ATENCIÓN AL CLIENTE
MARTHA LLAMBO	CAJERA
GUIDO TASNA	ASESOR DE CRÉDITO
VINICIO PANDI	DIGITADOR
WILSON PILAMUNGA	GUARDIA

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos de Investigación

Para la realización del presente trabajo de titulación, se aplicará el método deductivo, el cual parte de lo general a lo particular, emplean conceptos y definiciones consultados en diferente material bibliográfico; el método inductivo parte de lo específico a lo general, aplicando la teoría para el desarrollo de la práctica.

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se emplearan son:

- **Entrevista**, es el dialogo dirigido con la finalidad de obtener información general de la Cooperativa y de su funcionamiento, por lo que se aplicara al representante legal de la entidad.
- **Encuesta**, tiene la finalidad de obtener información determinada de un grupo de empleados de la entidad.
- **Observación**, se aplica en todo el proceso del desarrollo del trabajo de titulación siendo esto principalmente directo.

Instrumentos de Investigación

- **Guía de entrevista**, es un grupo de preguntas establecidas con la finalidad de obtener información adecuada de la organización y son aplicadas según las respuestas del representante legal de la entidad.
- **Cuestionario**, es un grupo de preguntas definidas para obtener información determinada.
- **Ficha de Observación**, es un registro de los hechos observados en la entidad y que sirven para fundamentar el modelo de gestión financiera.

3.5 RESULTADOS

Para poder conocer si la idea a defender es viable se aplicó una encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., a continuación, se presenta el modelo de encuesta:

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

SEXO:

Femenino: ...

Masculino: ...

1. ¿Usted labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari?

Si () No ()

2. ¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica?

Si () No ()

3. ¿Considera que se ha cumplido lo dispuesto dentro de la planificación estratégica?

Si () No ()

4. ¿Usted realiza sus funciones en base a lo que planifica el jefe de Agencia?

Si () No ()

5. ¿Usted conoce los procesos que se realizan en la Cooperativa?

Si () No ()

6. ¿Cómo calificaría usted la aplicación de los procesos?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Considera que la gestión de la Cooperativa ha sido?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

8. ¿En que se ve afectada la empresa a consecuencia de las debilidades que usted ha podido determinar de la gestión?

.....

9. ¿Considera que la realización de un modelo de gestión financiera podrá mejorar la situación de la cooperativa?

Si ()

No ()

10. ¿Usted cree que se podría aplicar el modelo de gestión sin problema alguno?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COMPRESION

SEXO

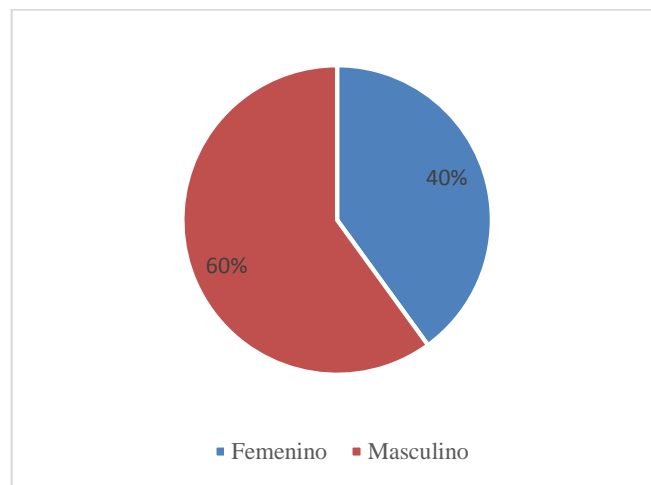
Tabla 2: Sexo de los encuestados

Femenino	2	40%
Masculino	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1: Sexo de los encuestados



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De los encuestados se determinó que dos son mujeres y tres caballeros.

1. ¿Usted labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari?

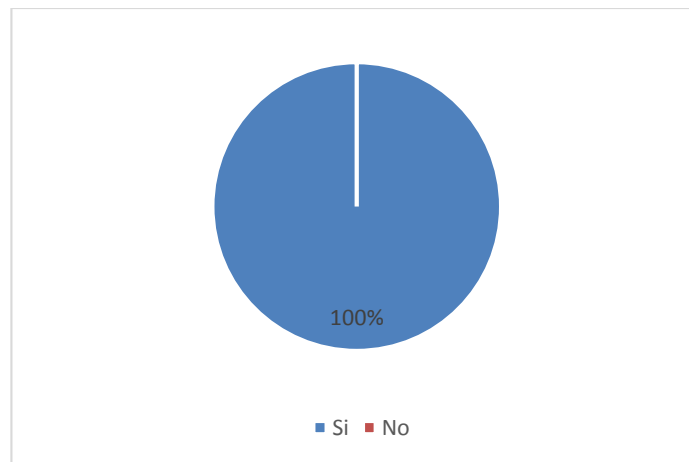
Tabla 3: Labora en la Cooperativa

Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2: Labora en la Cooperativa



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

El 100% de los encuestados laboran en la entidad.

2. ¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica?

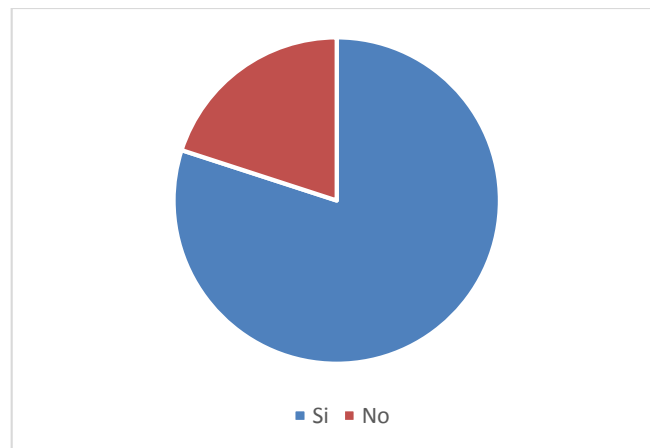
Tabla 4: Cuentan con planificación estratégica

Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3: Cuentan con planificación estratégica



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De los cinco funcionarios el 20% dice que no existe una planificación estratégica, mientras que el 80% considera que si se ha realizado poseen tan importante herramienta.

3. ¿Considera que se ha cumplido lo dispuesto dentro de la planificación estratégica?

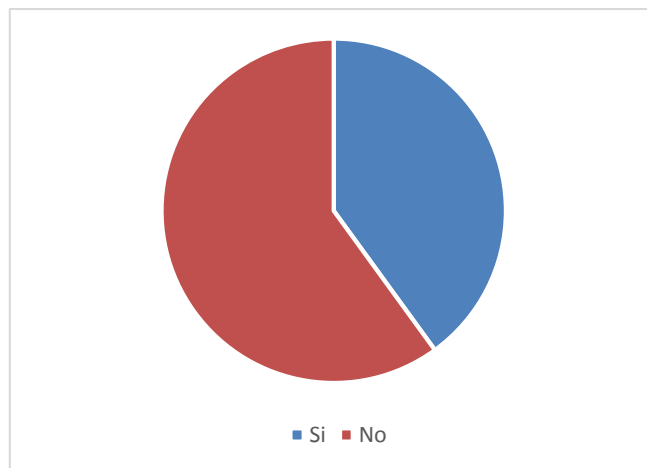
Tabla 5: Ha cumplido la planificación estratégica

Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4: Ha cumplido la planificación estratégica



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De los cinco empleados se pudo determinar que el 60% no considera que se haya cumplido la planificación estratégica de la empresa.

4. ¿Usted realiza sus funciones en base a lo que planifica el jefe de Agencia?

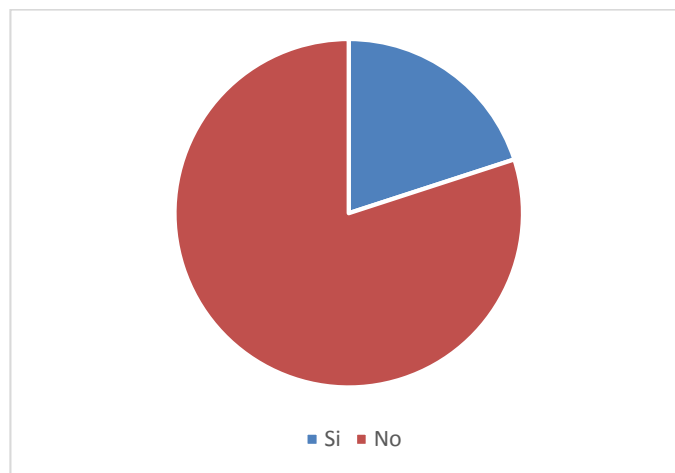
Tabla 6: Se realiza las funciones en base a la planificación

Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5: Se realiza las funciones en bases a la planificación



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

Se ha podido determinar que solo un funcionario dice que sus actividades aportan al cumplimiento de lo planificado.

5. ¿Usted conoce los procesos que se realizan en la Cooperativa?

Tabla 7: Conoce los procesos que realiza la Cooperativa

Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6: Conoce los procesos de la Cooperativa



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

El 100% de los funcionarios conocen cuales son los procesos que se desarrollan en la empresa.

6. ¿Cómo calificaría usted la aplicación de los procesos?

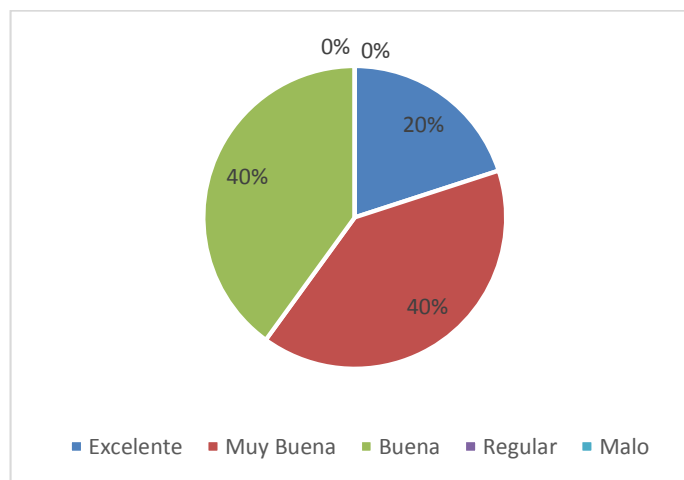
Tabla 8: Calificación de la aplicación de los procesos

Excelente	1	20%
Muy Buena	2	40%
Buena	2	40%
Regular		0%
Malo		0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7: Califica la aplicación de los procesos



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

El 40% de los encuestados considera que la aplicación de los procesos se encuentra en el rango del muy bueno y bueno, mientras que el 20% se califica como excelente.

7. ¿Considera que la gestión de la Cooperativa ha sido?

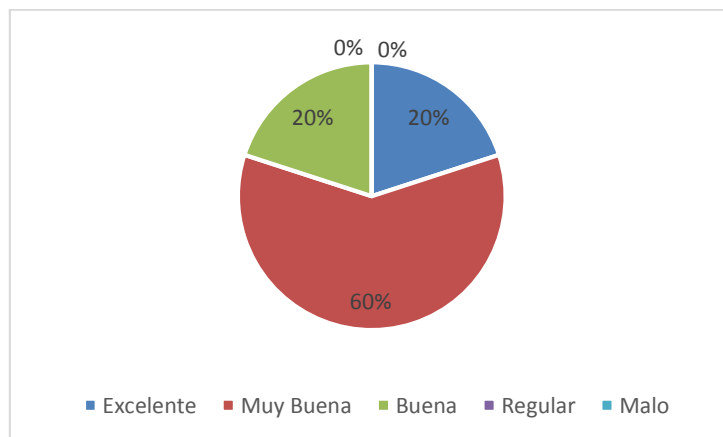
Tabla 9: Calificación a la Gestión de la Cooperativa

Excelente	1	20%
Muy Buena	3	60%
Buena	1	20%
Regular		0%
Malo		0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 8: Calificación del proceso



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De los funcionarios que laboran en la organización el 60% consideran que su gestión es muy buena, y la diferencia la fijan como excelente y buena.

8. ¿En que se ve afectada la empresa a consecuencia de las debilidades que usted ha podido determinar de la gestión?

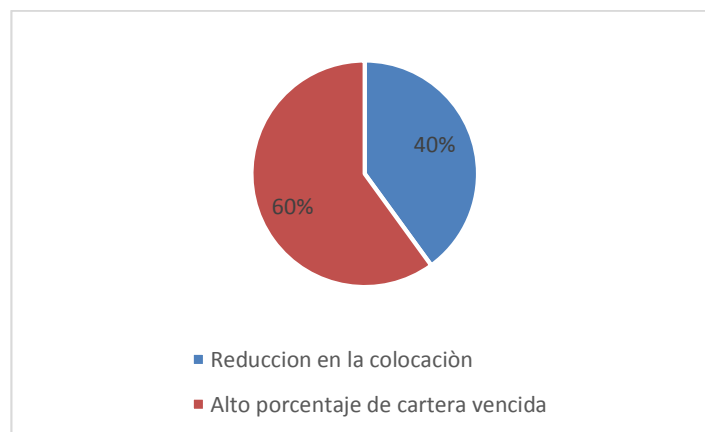
Tabla 10: Debilidades detectadas

Reducción en la colocación	2	40%
Alto porcentaje de cartera vencida	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Debilidades de la Cooperativa.



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

Las principales debilidades observadas por los empleados de la Cooperativa son; 60% el alto porcentaje de cartera vencida y la reducción de la colocación de créditos.

9. ¿Considera que la realización de un modelo de gestión financiera podrá mejorar la situación de la cooperativa?

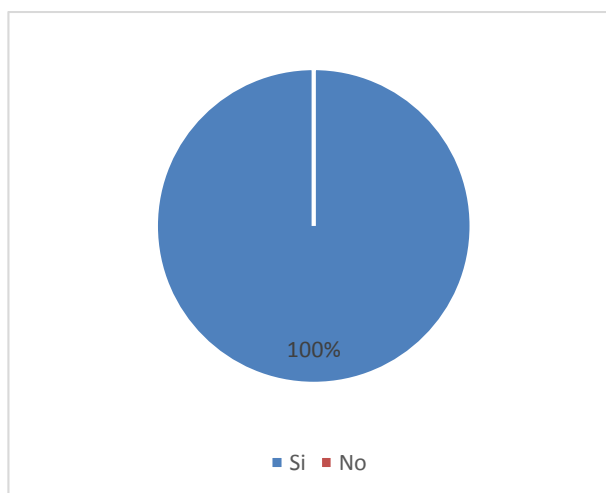
Tabla 11: Modelo de gestión

Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10: Modelo de Gestión financiera



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

El 100% de sus empleados, establecen que una gestión, sería ideal para su correcto funcionamiento.

10. ¿Usted cree que se podría aplicar el modelo de gestión sin problema alguno?

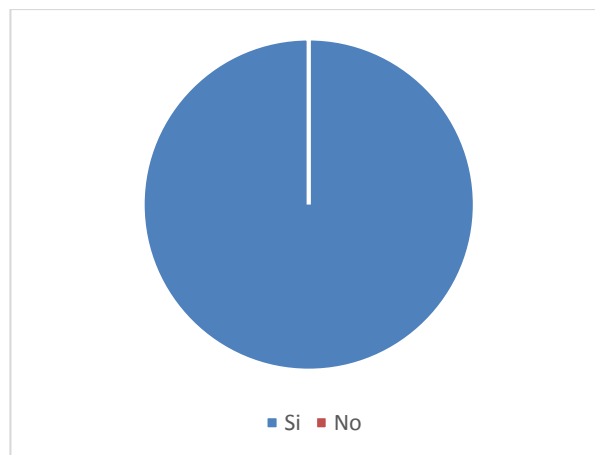
Tabla 12: Aplicación de la gestión

Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 11: Aplicación del modelo de Gestión



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

El 100% de los funcionarios considera que ellos podrían aplicar el modelo de gestión para que se magnifique las utilidades de la organización.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

Se aplicó la encuesta a los encuestados que laboran en la organización donde se establece el 20% dice que no existe una planificación estratégica, y los que conocen de esta dicen que no se ha cumplido según lo previsto, debido a que las actividades no se encaminan al crecimiento institucional.

El 100% de los funcionarios conocen los procesos que se desarrollan en la empresa y han calificado los procesos como muy buenos o buenos por el incumplimiento de varios pasos de los procesos.

De los funcionarios que laboran en la organización consideran que la gestión es muy buena, y las principales debilidades observadas por los empleados de la Cooperativa son el alto porcentaje de cartera vencida y la reducción de la colocación de créditos.

Por lo que concuerdan que el diseño de un modelo de gestión financiera ayudara al desarrollo adecuado de las funciones.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO: “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA REDUCCIÓN DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA.”

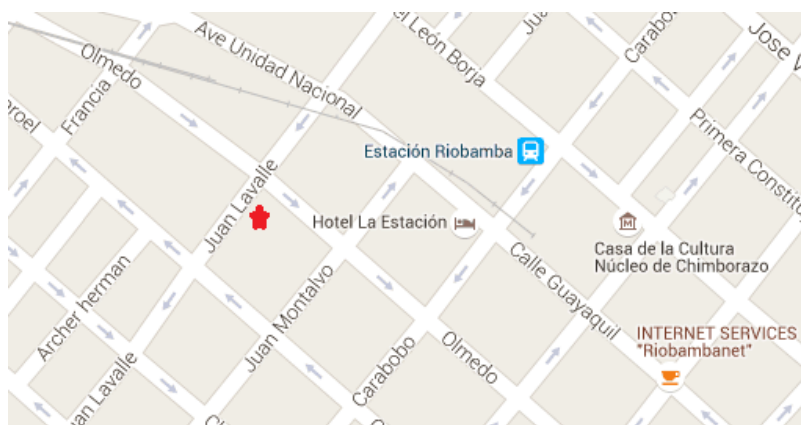
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer- Wiñari" Ltda., surge de un grupo de jóvenes indígenas de la parroquia de Pilahuín, del Cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua, quienes vieron en esta idea una forma de acceder a recursos frescos que les permitan realizar emprendimientos y apoyar en el desarrollo de su comunidad.

Se constituyó el 28 de Mayo del 2008 mediante Acuerdo Ministerial 016-CPT-C-2008, autorizado para la colocación de créditos, captación de depósitos y demás servicios financieros, cuentan con sucursales en las ciudades de Ambato, Latacunga, Quito y Riobamba.

Ilustración 1: Localización de la Cooperativa Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Winarí Ltda.

4.2.2 Diagnostico general

La Cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari es una institución del sistema financiero que realiza sus actividades en las ciudades de Ambato, Latacunga, Quito y Riobamba, se ha enfocado especialmente a las comunidades indígenas con la oferta de diferentes productos financieros.

La institución financiera capta recursos de sus socios y entrega dichos recursos en forma de créditos dentro de sus productos relacionados con el Ahorro tenemos:

Ilustración 2: Productos de ahorro

AHORRO A LA VISTA	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta de ahorro• 1 dòlar
INVERSIONES A PLAZO FIJO	<ul style="list-style-type: none">• Depósitos a plazo fijo en un plazo y tasa diferenciada• Desde los 200.00 dólares
AHORRO ENCAJE	<ul style="list-style-type: none">• Aplican a créditos
AHORRO GANA MÁS	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro programado desde los 2.00 dólares.
AHORRO PROGRAMADO	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro programado desde los 20.00 dólares.• Por un período definido.
MI COFRECITO	<ul style="list-style-type: none">• Depósito a plazo fijo mayores de 181 dias
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Permiten derecho a voz y voto con la organizaciòn.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

El producto de ahorro que tiene mayor acogida en el mercado son los ahorros a plazo fijo por un valor de 507056.21 dólares representando el 71.77%, tienen mayor acogida los plazos de 30 y 90 días, seguido de los ahorros a la vista 122.720.41 dólares siendo 17.37% del total reportado en el Balance General período 2015.

Ilustración 3: Tipos de Créditos

MICROCRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Para generar emprendimientos • Desde 100.00 a 20.000.00 dólares
CRÉDITOS DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> • Son solicitados por los socios que tienen rol de pagos. • No hay bases.
VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere para la compra, construcción y remodelación. • Desde 30.000.00 a 120.000.00 dólares.
ASOCIATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos entregados a un grupo que se presentan para solicitar créditos productivos elevados.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

La cartera de créditos presenta un valor de 1'363.604.30 dólares, los microcréditos son el producto estrella de la Cooperativa colocando 1'123.230.14 dólares siendo el 82.37% del total, los principales contratantes de este servicios son: pequeños comerciantes, emprendedores y personas que buscan dinamizar su economía y han visto en la institución

En lo referente al Talento Humano en la Agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., laboran seis funcionarios, en el área Directiva, Administrativa y Operativa, dicho personal es el encargado de aplicar las estrategias para mejorar la gestión administrativa financiera de la entidad y alcanzar los objetivos estratégicos fijados para este fin.

Tabla 13: Nómina de Personal

Sr. Serafín Quinatoa	Jefe De Agencia
Elena Toalombo	Atención Al Cliente
Patricio Capuz	Cajero
Vinicio Pandi	Asesor De Crédito
Janeth Villa	Digitador
Wilson Pilamunga	Guardia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

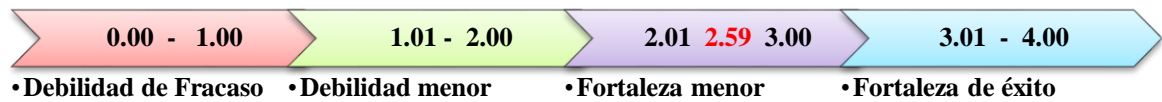
Para realizar el diagnóstico de la Cooperativa se ha realizado una entrevista con el Jefe de Agencia el Sr. Serafín Quinatoa, con doble enfoque conocer el análisis interno relacionado con las fortalezas y debilidades y el análisis externo con las oportunidades y amenazas vistas desde su propio opinión.

Tabla 14: Análisis interno

No.	Fortalezas	Pond.	Calif.	Total	Observación
1	Legalmente constituida.	12%	3.50	0.42	No se han aplicado auditorías externas que marquen su cumplimiento legal.
2	Normativa interna que regula las actividades de la entidad.	8%	3.50	0.28	En la actualidad no ha sido socializada a sus funcionarios.
3	Personal capacitado en sus áreas de trabajo.	8%	3.00	0.24	Se conoce de su capacidad por los registros pero no se ha realizado nuevos procesos de capacitación.
4	Información financiera oportuna y confiable.	12%	3.50	0.42	Los informes son preparados con tiempo prudencial no al momento.
5	Liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras.	10%	3.00	0.30	Afectada por la tasa de morosidad y respaldada por la captación de depósitos a plazo fijo.
Debilidades					
1	Infraestructura no es propia.	8%	2.00	0.16	Es una infraestructura alquilada que no permite realizar con fluidez las tareas.
2	Deficiente personal para la realización de las tareas.	8%	2.00	0.16	El personal que cuentan es insuficiente para la realización de las labores.
3	Incumplimiento en los procesos de otorgamiento de créditos y cartera vencida.	10%	2.50	0.25	Se ha reportado incumplimiento en los procesos que afecta la recuperación de la cartera desde el momento del otorgamiento.
4	Alto porcentaje de cartera vencida superior al sector financiero.	12%	1.50	0.18	Se mantiene un valor del 9.00% superior al 2.50% que se mantiene en el mercado financiero.
5	Ausencia de una evaluación financiera y administrativa.	12%	1.50	0.18	No se ha realizado evaluaciones financieras que determinen las deficiencias y fortalezas de la entidad.
Total		100%		2.59	

Fuente: Entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Winarí Ltda
 Elaborado por: La Autora.

Ilustración 4: Resultado del Análisis interno



Fuente: Resultado Análisis Interno.

Elaborado por: La Autora.

Se ha podido determinar que se encuentra en un punto de fortaleza menor dado principalmente por la existencia de una normativa que regula a la entidad y que de ser aplicada correctamente podría lograr mejores resultados en la gestión principalmente en la recuperación de cartera vencida.

Tabla 15: Análisis Externo

N o	Oportunidades	Pond.	Cali f.	Tota l	Observación
1	Apoyo de las Organizaciones No Gubernamentales del exterior que apoyan a las Cooperativas Indígenas.	12%	3,75	0,45	Existen Organismos que entregan recursos frescos velando por el crecimiento de este tipo de Instituciones.
2	Empoderamiento de los socios de la nacional Indígena en su Cooperativa.	11%	3	0,33	El compromiso de Indígenas que apoyan a sus instituciones en el desarrollo de las actividades.
3	Asociaciones de diferentes tipos que ven en el crédito su oportunidad de crecimiento.	8%	2,5	0,2	Existen diferentes asociaciones capaces de fijar estrategias de crecimiento conjunto.
4	Legislación que regule las actividades del sector financiero.	11%	3,5	0,39	Se ha establecido la normativa que regula a todo el sector Cooperativismo del país.
5	Profesionales capaces de laborar en cualquier área de la entidad.	8%	3	0,24	Las universidades y Escuelas Politécnicas entregan al mercado laboral personal competente y capaz de realizad diferentes funciones.
Amenazas					
1	La proliferación de instituciones financieras en el mercado de la Cooperativa.	12%	1,5	0,18	En el sector se han incrementado varias Cooperativas.
2	Controles sorpresivos por parte de los organismos de control que afectan al cumplimiento de las actividades.	10%	2,5	0,25	Dichos controles afecta el desarrollo de las funciones.
3	Desastres naturales que afecta a la economía del país.	8%	2	0,16	Afectan al país y provocan grandes cambios en la economía.
4	Inestabilidad económica del país que afecta a los resultados de la Cooperativa.	10%	2	0,2	Cambios en el mercado del consumo y preferencia.
5	Cultura del no pago por parte de varios actores del mercado que afecta la liquidez de la Cooperativa.	10%	2	0,2	Varios socios prefieren no cancelar y dejar de cumplir con sus obligaciones.
Total		100%		2,59	

Fuente: Entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 5: Resultado del Análisis externo

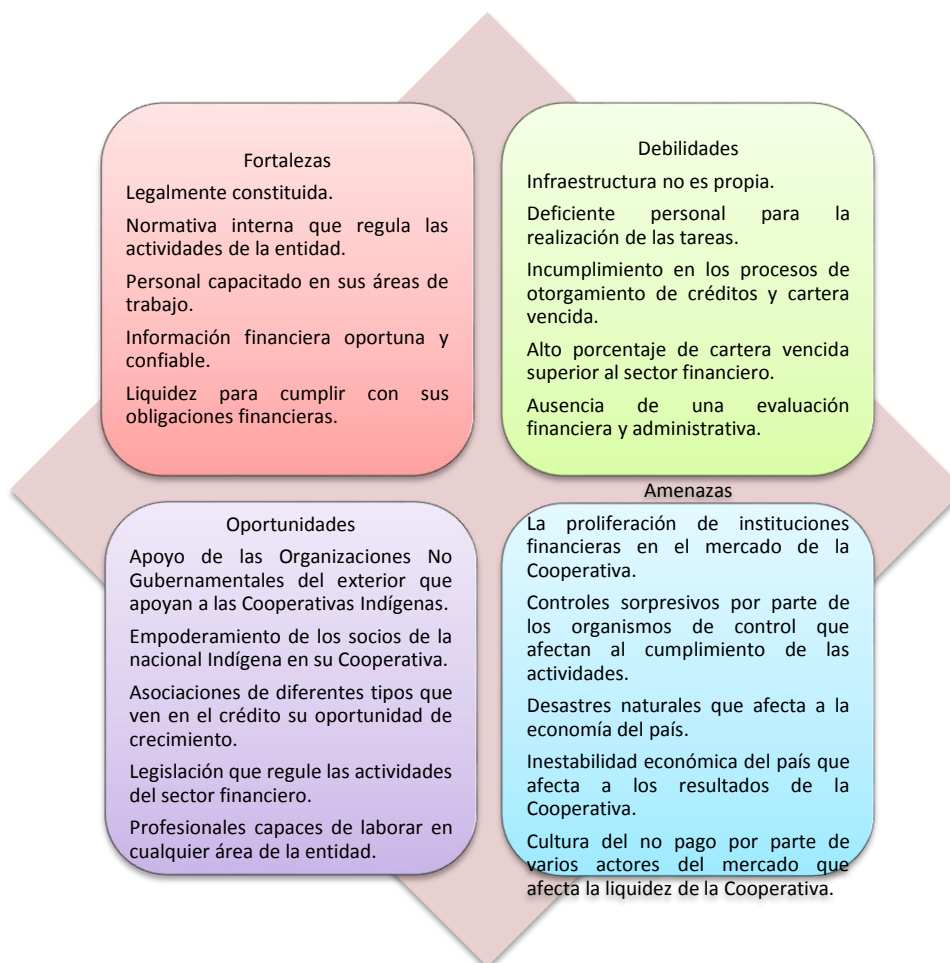


Fuente: Resultado Análisis Externo.
Elaborado por: La Autora.

En base a la entrevista realizada al Jefe de Agencia se pudo determinar que se encuentra la Cooperativa en una Oportunidad menor con tendencia a subir dado principalmente por la normativa general y apoyo de organismos No Gubernamentales.

4.2.2.1 Matriz FODA

Tabla 16: FODA



Fuente: Resultado del Análisis Interno y Externo.
Elaborado por: La Autora.

4.2.3 Misión

Crecer Wiñari, es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que participa en la Economía Popular y Solidaria del país, con productos y servicios financieros eficientes, personalizados y oportunos, permitiendo mejorar la calidad de vida de sus socios, apoyando a la industria y comercio local.

4.2.4 Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece- Wiñari”, para el 2020 será una institución financiera reconocida en el país, consolidada en el mercado de la Economía Popular y Solidaria, satisfaciendo las necesidades de sus socios con créditos acorde a las necesidades de la organización, a través de nuestros productos y servicios financieros, con personal capacitado y comprometido, manteniendo niveles de rentabilidad altos y un porcentaje de cartera vencida en niveles aceptables.

4.2.5 Objetivos

1. Incrementar la rentabilidad anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece- Wiñari”
2. Captar a nuevos socios en la Cooperativa para el mejoramiento de la posición en el mercado.
3. Mantener al personal capacitado y motivado para la realización de los procesos de la Cooperativa.
4. Reducir la cartera vencida que mantiene la institución financiera para el incremento de la liquidez.

Tabla 17: Objetivo Estratégico Incrementar la rentabilidad anual

N o	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Responsable	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN				
					2016	2017	2018	2019	2020
1	Incrementar la rentabilidad anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Creceer- Wiñari”	Incrementar en un 10% anual en el otorgamiento de microcréditos.	10% anual	Jefe de Agencia Asesor de crédito					
		Incrementar en un 15% anual la colocación de créditos de consumo.	15% anual	Jefe de Agencia Asesor de crédito					
		Incrementar en un 15% anual la colocación de créditos de Hipotecarios.	15% anual	Jefe de Agencia Asesor de crédito					
		Incrementar en un 10% anual la colocación de créditos Grupo Solidario.	10% anual	Jefe de Agencia Asesor de crédito					

Elaborado por: La Autora.

Tabla 18: Objetivo Estratégico Captar a nuevos socios

No.	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Responsable	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN				
					2016	2017	2018	2019	2020
2	Captar a nuevos socios en la Cooperativa para el mejoramiento de la posición en el mercado.	Realizar un estudio de mercado para la determinación de las necesidades de productos financieros.	Estudio de mercado.	Jefe de Agencia					
		Elaborar un plan de marketing que permitan el posicionamiento en el mercado.	Plan de marketing.	Jefe de Agencia					
		Incrementar en un 10% anual la captación de socios en la Cooperativa.	10% anual	Jefe de Agencia					

Elaborado por: La Autora.

Tabla 19: Objetivo Estratégico Reducir la cartera vencida

N o	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Responsable	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN				
					2016	2017	2018	2019	2020
3	Reducir la cartera vencida que mantiene la institución financiera para el incremento de la liquidez.	Capacitar el proceso de recuperación de cartera vencida.	Total del Personal capacitado	Jefe de Agencia					
		Reducir en 1.50 % el porcentaje de cartera vencida anualmente.	1.50% anual.	Jefe de Agencia					
		Evaluar anualmente el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	Evaluaciones anuales al proceso.	Jefe de Agencia					

Elaborado por: La Autora.

Tabla 20: Objetivo Estratégico Mantener al personal capacitado y motivado

No	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Responsable	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN				
					2016	2017	2018	2019	2020
4	Mantener al personal capacitado y motivado para la realización de los procesos de la Cooperativa.	Realizar un plan de capacitación anual a los funcionarios.	Plan de Capacitación	Jefe de Agencia					
		Realizar evaluaciones anuales al desempeño del personal de la Cooperativa.	Evaluaciones al desempeño.	Jefe de Agencia					
		Efectuar charlas de motivación periódicas.	Charlas de motivación.	Jefe de Agencia					
		Crear un plan de incentivos anual para los funcionarios de la Cooperativa.	Plan de incentivos.	Jefe de Agencia					

Elaborado por: La Autora.

Plan Operativo Anual

Tabla 21: Plan Operativo Créditos

N o.	Objetivos Operativos	Metas	Actividades	Presupuesto	Indicador	Responsable
1	Incrementar en un 10% anual en el otorgamiento de microcréditos.	10% anual	Realizar un Plan de metas anuales y mensuales por Asesor de Crédito.	100.00	Total de Plan de metas anuales ejecutados / total de plan de metas anuales planificadas	Jefe de Agencia
			Fijar los parámetros para el cumplimiento de las metas.			Jefe de Agencia
			Realizar informes semanales de los créditos otorgados.	24.00	Total de informes realizados anualmente / Total de plan de metas anuales planificadas	Asesor de Créditos
			Realizar evaluaciones al cumplimiento mensual de las metas.	24.00	Total de Evaluaciones al cumplimiento de metas ejecutadas / Total de evaluaciones planificadas.	Jefe de Agencia
			Aplicar el plan de motivación e incentivos de la Agencia Riobamba,	24000.00	Total de Plan de motivación anual ejecutados / total de	Jefe de Agencia

					plan de motivación planificadas.	
Incrementar en un 15% anual la colocación de créditos de consumo.	15% anual	Realizar un Plan de metas anuales y mensuales por Asesor de Crédito.	100.00	Total de Plan de metas anuales ejecutados / total de plan de metas anuales planificadas	Jefe de Agencia	
		Realizar convenios institucionales para el otorgamiento de créditos de consumo.	1000.00	Total de convenios firmados / Total de convenios planificados.	Jefe de Agencia	
		Realizar informes semanales de los créditos otorgados.	24.00	Total de informes realizados anualmente / Total de plan de metas anuales planificadas	Asesor de Créditos	
		Realizar evaluaciones la efectividad de los convenios institucionales.	24.00	Total de créditos del convenio realizados / Total de créditos del convenio planificados	Jefe de Agencia	
		Aplicar el plan de motivación e incentivos de la Agencia Riobamba,	12000.00	Total de Plan de motivación anual ejecutados / total de plan de motivación planificadas.	Jefe de Agencia	
Incrementar en un 15% anual la colocación de	15% anual	Realizar convenios con Cooperativas de vivienda y planes habitacionales.	1000.00	Total de convenios firmados / Total de	Jefe de Agencia	

	créditos de Hipotecarios.				convenios planificados.	
			Realizar informes semanales de los créditos otorgados.	24.00	Total de informes realizados anualmente / Total de plan de metas anuales planificadas	Asesor de Créditos
			Realizar evaluaciones la efectividad de los convenios de vivienda.	24.00	Total de créditos del convenio realizados / Total de créditos del convenio planificados	Jefe de Agencia
Incrementar en un 10% anual la colocación de créditos Grupo Solidario.	10% anual	Realizar convenios con Asociaciones o Grupos solidarios para promocionar créditos.	1000.00	Total de convenios firmados / Total de convenios planificados.	Jefe de Agencia	
		Realizar informes semanales de los créditos otorgados.	24.00	Total de informes realizados anualmente / Total de plan de metas anuales planificadas	Asesor de Créditos	
		Realizar evaluaciones la efectividad de los convenios de Asociaciones o Grupos solidarios.	24.00	Total de créditos del convenio realizados / Total de créditos del convenio planificados	Jefe de Agencia	

Elaborado por: La Autora.

Tabla 22: Objetivos Operativos Captación de nuevos socios

No	Objetivos Operativos	Metas	Actividades	Presupuesto	Indicador	Responsable
1	Realizar un estudio de mercado para la determinación de las necesidades de productos financieros.	Estudio de mercado.	Contratar un estudio de mercado con la finalidad de conocer la tendencia del mercado.	1500.00	Total de estudios de mercado realizado / Total estudios de mercado planificado.	Jefe de Agencia
			Tomar las decisiones en base al estudio de mercado sobre nuevas estrategias.			Jefe de Agencia
	Elaborar un plan de marketing que permitan el posicionamiento en el mercado.	Plan de marketing.	Contratar un plan de marketing para la Cooperativa.	1500.00	Total de Plan de marketing elaborados / total de plan de marketing planificados	Jefe de Agencia
			Aplicar las estrategias del Plan de Marketing.	1000.00	Total de estrategias ejecutadas / Total de estrategias planificadas.	Jefe de Agencia
			Evaluar la efectividad del plan de marketing.	24.00	Total de estrategias efectivas / total estrategias.	Jefe de Agencia
	Incrementar en un 10% anual la captación de socios en la Cooperativa.	10% anual	Aplicar las estrategias definidas en el plan de marketing.	1000.00	Total de convenios firmados / Total de convenios planificados.	Jefe de Agencia
			Mejorar el servicio de atención al cliente y resolución de quejas.	1000.00	Total de quejas resueltas / Total de quejas presentadas	Jefe de Agencia

Elaborado por: La Autora.

Tabla 23: Objetivos operativos Recuperación de cartera vencida.

No .	Objetivos Operativos	Metas	Actividades	Presupuesto	Indicador	Responsable
1	Capacitar el proceso de recuperación de cartera vencida.	Total del Personal capacitado	Realizar la capacitación del personal sobre el proceso de recuperación de cartera vencida.	500.00	Total del personal capacitado / Total del personal.	Jefe de Agencia
			Evaluar el proceso de recuperación de cartera vencida.	50.00	Total de proceso recuperados / total de procesos aplicados	Jefe de Agencia
	Reducir en 1.50 % el porcentaje de cartera vencida anualmente.	1.50% anual.	Aplicar los procedimientos de recuperación de cartera vencida	1200.00	Total de informes de recuperación / total de informes	Jefe de Agencia
	Evaluar anualmente el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	Evaluaciones anuales al proceso.	Emitir informes de evaluaciones al proceso de recuperación periódicas.	600.00	Total de informes de evaluaciones realizadas / Total de evaluaciones planificadas	Jefe de Agencia
			Aplicar sanciones al personal que incumpla con el proceso.	0.00	Total de personal sancionado / total de personal	Jefe de Agencia

Elaborado por: La Autora.

Tabla 24: Objetivos operativos Mantener al personal capacitado y motivado

N o.	Objetivos Operativos	Metas	Actividades	Presupuesto	Indicador	Responsable
1	Realizar un plan de capacitación anual a los funcionarios.	Plan de Capacitación	Elaborar el plan de capacitación	100.00	Total de planes de capacitación ejecutados / total de planes de capacitación planificados	Jefe de Agencia
			Aplicar el plan de capacitación en el tiempo previsto y de los temas definidos.	500.00	Total de personal capacitado / total del personal.	Jefe de Agencia
			Evaluar en el desempeño del personal la aplicación de los conocimientos	24.00	Total de personal que aplica los conocimiento adquiridos / total de personal.	Jefe de Agencia
	Realizar evaluaciones anuales al desempeño del personal de la Cooperativa.	Evaluaciones al desempeño.	Realizar evaluaciones de desempeño al personal	50.00	Total de personal evaluado / total de personal	Jefe de Agencia
			Entregar a los funcionarios los resultados de sus evaluaciones.	0.00	Total de personal con resultados de sus evaluaciones / total del personal.	Jefe de Agencia
			Realizar retroalimentaciones con el personal.	50.00	Total de personal en el proceso de retroalimentación / Total del personal.	Jefe de Agencia
	Efectuar charlas de motivación periódicas.	Charlas de motivación.	Realizar charlas de motivación semanal.	500.00	Total de personal motivado / total de personal	Jefe de Agencia

Elaborado por: La Autora.

4.2.6 Valores y Principios Corporativos

Los valores principios resaltados por la administración en el desarrollo de las funciones son las siguientes:

Ilustración 6: Valores y Principios Corporativos



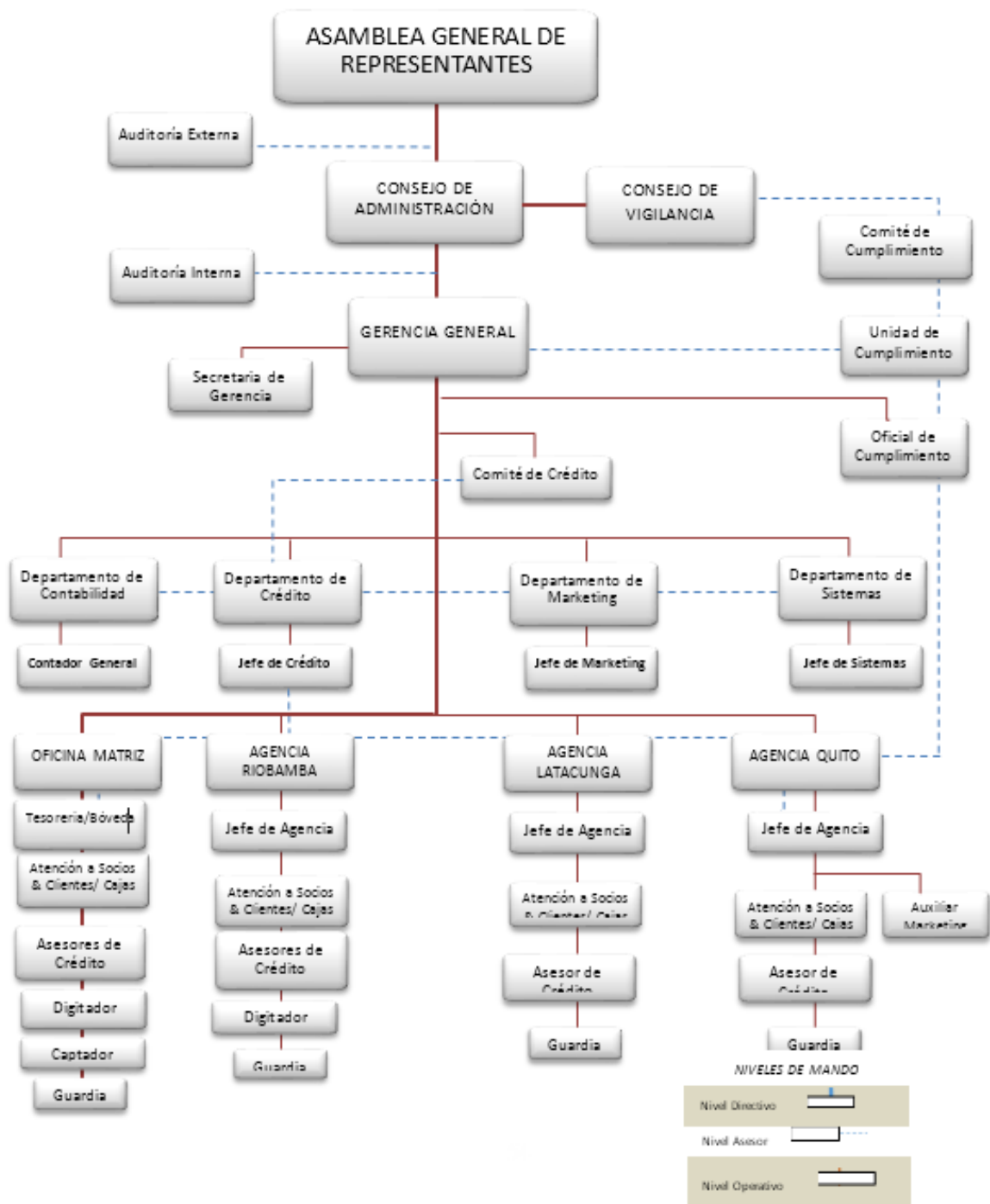
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Cada uno de estos valores y principios son aplicados por los funcionarios tanto en la Matriz como en las Agencias de la Cooperativa, todos enfocados a brindar un servicio de calidad y calidez a sus socios y la comunidad, quienes se acercan a sus instalaciones para acceder a los diferentes servicios que oferta la organización.

4.2.7 Organigrama Estructural

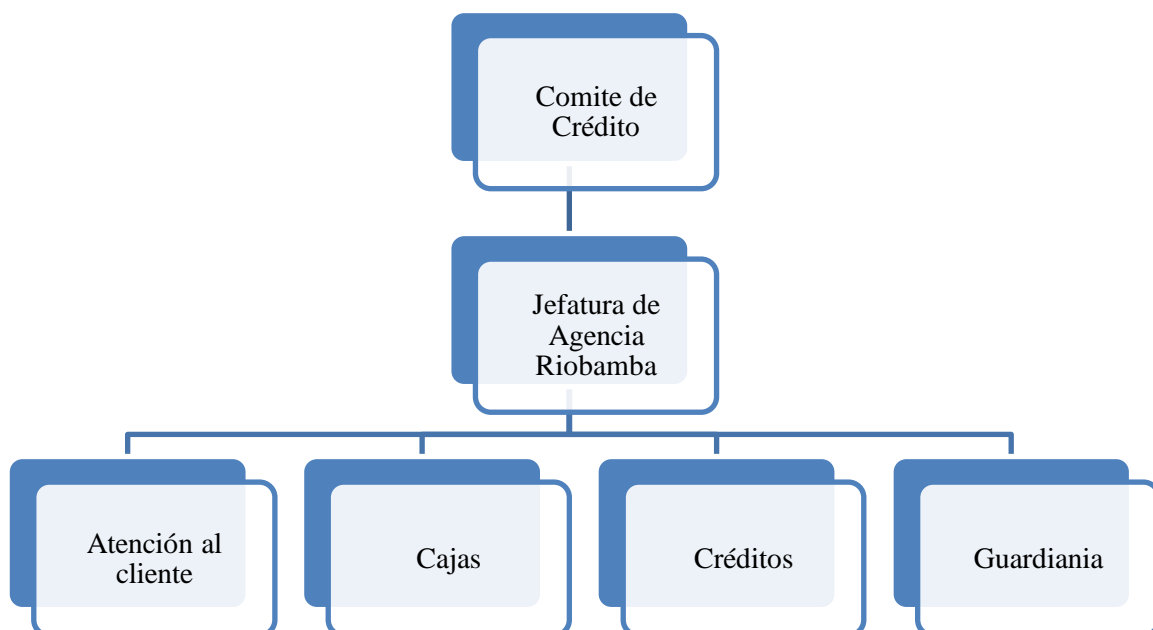
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., cuenta con una estructura orgánica aprobada por la Asamblea General de Representantes, en dicha ilustración se presentan los cargos y las líneas de autoridad desde la matriz hasta las agencias que posee la entidad.

Ilustración 7: Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Ilustración 8: Organigrama Estructural de la Agencia Riobamba



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Como parte de trabajo de titulación se diseñó el organigrama estructural de la Agencia Riobamba, se estableció las posiciones jerárquicas y los cargos de la Agencia incluyendo a los niveles más alto de la institución a nivel general.

4.2.8 Manual de funciones

La Agencia no cuenta con un Manual de funciones entregado desde la Matriz por tal razón se elabora perfiles de los cargos que posee la organización, desde este punto se podrá enfocar de mejor manera el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos y metas.

1. Cargo Comité de créditos
2. Objetivo del puesto Ser el organismo principal que aprueba los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari.
3. Funciones <ul style="list-style-type: none">• Conocer y aprobar las operaciones de crédito de USD. 5.201,00 hasta USD. 40.000,00.• Decidir sobre todos créditos de los empleados y cónyuge.• Deberá dejar constancia de los créditos aprobados y sus actuaciones en forma escrita y detallada en el acta de comité.• Ser un veedor sobre el cumplimiento interno relacionado con el proceso de créditos.
4. Línea de autoridad Es Subordinado directo del Gerente General, depende de él los subordinados de la Agencia Riobamba.

Elaborado por: La Autora

1. Cargo

Jefe de Agencia

2. Objetivo del puesto

Administrar la Agencia de la Cooperativa y ser el apoyo de la Gerencia General apoyando con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

3. Funciones

- Planificar, organizar y ejecutar las actividades de trabajo de la Agencia.
- Aplicar procesos que garanticen el uso eficiente y correcto de los recursos de la Agencia.
- Direccionar y controlar el buen cumplimiento de funciones de deberes y responsabilidades de los empleados.
- Custodiar los bienes muebles e inmuebles de la Agencia, sus recursos económicos y financieros.
- Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales y financieras de la Agencia.
- Cuadrar diariamente la bóveda con los saldos de Contabilidad.
- Tomar decisiones en coordinación con Crédito sobre la morosidad de clientes.
- Revisar la carpeta de crédito del socio y la opinión técnica del oficial de crédito, antes de elevar al estamento resolutivo
- Informar por escrito a la Gerencia sobre los créditos concedidos.
- Planificar, organiza y controla las acciones de cobro de la cartera en mora.
- Autorizar la presentación mensual de los Estados de evolución del Patrimonio de las Agencias.
- Elaborar el presupuesto de las Agencias.
- Atender al público general y socios como representante de la Cooperativa.
- Receptar y remitir correspondencia interna y externa.
- Brindar atención en la emisión de Certificaciones de aportación.
- Elaborar informes, cartas, memorandos y cuadros estadísticos requeridos por la Gerencia General.

4. Requisitos del puesto

- Nivel de instrucción superior de 4 años con titulación en ciencias administrativas.
- Experiencia de dos años en cargos similares.
- Haber recibido capacitaciones en el sector financiero.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

5. Línea de autoridad

Es Subordinado directo del Gerente General, depende de él los subordinados de la Agencia Riobamba.

Elaborado por: La Autora

1. Cargo

Oficial de Servicio al Cliente

2. Objetivo del puesto

Brindar información ágil, oportuna y veraz a los socios, sobre los productos y servicios financieros, adicionalmente se encarga de registrar las inversiones.

3. Funciones

- Brindar información de productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa.
- Apertura de cuentas de Ahorros a la vista y programado
- Activar y actualizar los datos de los socios.
- Realizar solicitudes de liquidación de cuentas.
- Elaborar los cierre de cuentas.
- Elaborar los informe de licitudes de origen de fondos.
- Informar a los socios sobre montos, tasas, plazos de inversiones.
- Calcular y negociar el interés por cada inversión.
- Ingresar Depósitos a Plazo Fijo.
- Renovar y cancelar los Depósitos a Plazo Fijo.
- Elaborar los comprobantes de retención de rendimiento financiero.

4. Perfil del puesto

- Nivel de instrucción superior de 4 años con titulación en ciencias administrativas.
- Experiencia de un año en cargos similares.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Excelentes relaciones humanas y acercamiento a los socios.

5. Línea de autoridad

Es Subordinado directo del Jefe de Agencia.

Elaborado por: La Autora

1. Cargo

Cajero

2. Objetivo del puesto

Realizar la atención al socio mediante la recepción y entrega de dinero por los diversos productos financieros de la institución.

3. Funciones

- Recibir efectivo de bóveda.
- Registrar transacciones de Recibidor - Pagador.
- Entregar dinero por pago de remesas, intereses de Depósitos a Plazo Fijo y cierres de cuenta.
- Actualizar y cambiar libretas de ahorro.
- Realizar arqueo de caja diario y sorpresivo.
- Llenar la licitud de fondos, requerimientos del CONSEP.
- Generar, bloquear y activar cuentas.
- Actualizar y cambiar libretas de ahorros.
- Archivar documentación que sustente las transacciones.

4. Perfil del puesto

- Estudiante de instrucción superior en ciencias administrativas.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Excelentes relaciones humanas y acercamiento a los socios.

5. Línea de autoridad

Es Subordinado directo del Jefe de Agencia.

Elaborado por: La Autora

1. Cargo

Asesor de Crédito

2. Objetivo del puesto

Atender al socio en el otorgamiento de créditos y participar activamente en el proceso de recuperación de los valores otorgados.

3. Funciones

- Asesorar a los socios sobre tipos de crédito y sus características.
- Receptar la documentación de los solicitantes.
- Llenar las solicitudes de crédito de los socios para iniciar el trámite de otorgamiento.
- Verificar e imprimir referencias del cliente, garante (s) y sus respectivos conyugues de los mecanismos de control definidos por la Cooperativa.
- Realizar la comprobación física de la información presentada por el socio.
- Analizar y evaluar las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente.
- Realizar un seguimiento permanente de los créditos en las diferentes etapas del proceso de otorgamiento.
- Efectuar actividades de recuperación de cartera.
- Monitorear y controlar la morosidad crediticia.
- Realizar llamadas telefónicas a los socios que tengan obligaciones vencidas.
- Entregar las notificaciones a los socios que están en cartera vencida.
- Solicitar la inclusión de los socios al proceso de cobro judicial.
- Elaborar hojas de ruta que reporte el trabajo diario.
- Elaborar los informes periódicos sobre la gestión de cobranzas ordinaria y judicial.
- Archivar documentación que sustente las transacciones.
- Realizar las demás funciones encomendadas por el Jefe de Agencia.

4. Perfil del puesto

- Estudiante de instrucción superior en ciencias administrativas.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Excelentes relaciones humanas y acercamiento a los socios.

5. Línea de autoridad

Es Subordinado directo del Jefe de Agencia.

Elaborado por: La Autora

1. Cargo

Guardia de Seguridad

2. Objetivo del puesto

Vigilar y custodiar las instalaciones de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

3. Funciones

- Vigilar que todos los bienes se encuentren en las instalaciones de la Cooperativa.
- Colaborar con la limpieza de los lugares de acceso al público de la Cooperativa.
- Vigilar y poner orden y disciplina cuando el caso que sea necesario.
- Desempeñar las demás actividades que le sean solicitadas por el Jefe inmediato o por Gerencia.

4. Perfil del puesto

- Tener el título de bachiller.
- Experiencia de un año mínimo en labores similares.
- Ser mayor de edad.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Excelentes relaciones humanas y acercamiento a los socios.

5. Línea de autoridad

Es Subordinado directo del Jefe de Agencia.

Elaborado por: La Autora

4.2.9 Manual de procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida

Proceso de otorgamiento de créditos

El proceso de otorgamiento de créditos parte de la definición de los tipos de créditos que posee la Cooperativa para poder identificar a cuál pertenece cada uno de ellos.

- **Tipos de créditos**

La Cooperativa, entrega tres tipos de créditos a sus socios, lo cuales son los siguientes:

Tabla 25: Tipos de créditos

Tipos de Crédito	Características de los Clientes	Características de los Créditos
<p>Microcrédito Es todo crédito concedido para cubrir actividades en pequeño escala.</p>	<p>Los socios son personas naturales formales e informales, cuyos ingresos sean generados de las ventas o ingresos totales generados por la actividad financiada.</p>	<p>Financia actividades productivas y comercialización. Monto máximo 20.000.00 dólares.</p>
<p>Consumo Son créditos otorgados a personas naturales para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.</p>	<p>Son aspirantes las personas naturales, en relación de dependencia o afiliación al seguro general o voluntario y que sean ingresos sean reportados.</p>	<p>Adquisiciones de bienes o pagos de servicio.</p>
<p>Vivienda Son créditos otorgados a los socios que desean compra un terreno o casa, construir o remodelar una vivienda.</p>	<p>Los socios que puedan acceder deben presentar registros de ingresos de todas las actividades lícitas.</p>	<p>Para la compra de terreno o casas, construcción y renovación.</p>
<p>Grupo Solidario Son créditos concedidos a un grupo de personas asociadas para este fin.</p>	<p>Acceden a este tipo de créditos grupos de personas, mínimo cuatro que requieren recursos frescos para financiar sus actividades.</p>	<p>Son valores que se desembolsan para ser cubiertos por un pago solidario.</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

- **Niveles de aprobación**

Para la aprobación de los créditos se cuenta con cinco niveles de aprobación, que son aplicados según el monto del crédito objeto del estudio.

Tabla 26: Niveles de aprobación de los créditos

Niveles de Aprobación	Montos	Observaciones
Gerencia y Consejo de Administración	Créditos vinculados	Créditos a funcionarios, empleados y cónyuges
Comité de crédito y Gerencia	De USD 5.201,00 hasta 40.000,00	Incluye Créditos de las Agencias
Jefe de crédito y Asesor de Crédito	De USD 501,00 hasta USD 5.200,00	Incluye Créditos de las Agencias
Jefe de agencia y Asesor de Crédito	Hasta USD 3.100,00	Créditos superiores desde \$ 3.101,00, de acuerdo al nivel de aprobación
Asistente y Asesor de Crédito	Hasta USD 500,00	Previo conocimiento del Jefe de Crédito / Jefe de Agencia.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

a. Consejo de Administración

El Consejo de Administración conocerá todas las operaciones de crédito, dentro de sus miembros tuvimos al Gerente y personal relacionados por el área de créditos, quienes presentarán como evidencia de su trabajo un informe sobre el estado de dichos créditos ingresados al Consejo.

b. Comité de crédito

El comité estará conformado por cuatro miembros, tres de ellos designados por el consejo de administración, el Gerente General la presidirá, en el caso de créditos a empleados y cónyuge serán resueltos por el Comité.

Ilustración 9 Esquema del Informe del Comité de créditos

Fecha, de reunión:
Nómina de los asistentes a la reunión;
Descripción de los beneficiarios
Destino de crédito
Monto Aprobado
Plazo
Tipo de garantía
Tasa de interés
Firmas de quien concurrió a la reunión.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

c. Jefatura de crédito

La Jefatura de Crédito conformada por Jefe de Crédito, Asesor y Asistente de crédito, aprueban operaciones de crédito en oficina matriz, analizarán principalmente el riesgo acumulado del solicitante.

d. Jefatura de Agencia

El jefe de Agencia y el Asesor de Crédito están autorizados para aprobar las operaciones de crédito, siempre y cuando sea del monto fijados para este nivel, los valores que lo superen deberán enviar al nivel inmediato superior.

e. Asistente de Crédito

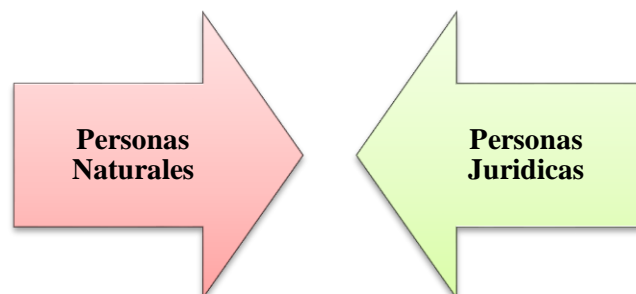
El asistente de crédito y el asesor de crédito aprobarán todas las operaciones de crédito independientemente por montos mínimos previo conocimiento del Jefe de Agencia.

• Tipos de Socios

Socios

Los socios reconocidos por el Manual de Créditos de la entidad son; Personal Naturales sean rurales, urbanos y emigrantes, o personas jurídicas que requieran de un crédito para la realización de sus actividades.

Ilustración 10: Tipos de socios



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

- **Personas Naturales**

Las personas naturales son reconocidas por que actúan por su cuenta y bajo su responsabilidad se presentan como un individual y contraen sus obligaciones de manera personal.

Requisitos para las Persona Natural

1. Legalmente capaces de contraer obligaciones
2. Mayores de edad
3. Ser socio de la cooperativa
4. Que cuente con capacidad de pago debidamente comprobado
5. Estar al día en sus obligaciones como socio
6. Contar con un historial crediticio adecuado en el buró de crédito.
7. Se aceptara caso excepcional hasta 700 puntos, con documentos que justifiquen el levantamiento del historial.
8. Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que corresponda como socio
9. Otras exposiciones serán analizadas y resueltas por el comité de crédito.

- **Personas Jurídicas**

Constituidas mediante un documento legalizado y registrado ante los organismos de control competentes donde se establece para que fueron creados y como se realizará su administración.

Requisitos para las Personas Jurídicas

1. Ser Socio de la Cooperativa antes de solicitarlo, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido su certificado de aportación,
2. Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
3. Estar al día en los compromisos adquiridos en resto de entidades financieras.
4. Mantener el buró de crédito mínimo 800 puntos en adelante, caso excepcional se atenderá hasta 700 puntos con su respectiva justificación.
5. Adjuntar a la solicitud de crédito, los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
6. Cumplir con la política del encaje vigente;

7. Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares los mismos que sólo deberán comprometerse hasta de un máximo del 60% para GRUPOS SOLIDARIOS, 50% para MICROCRÉDITOS; 50% para CRÉDITOS DE CONSUMO (considerado de ser el caso, otros ingresos que tenga el socio), para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses), y para CRÉDITOS DE VIVIENDA el 70% de los ingresos para calcular la capacidad de pago.

- **Políticas de Créditos**

Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá indicar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

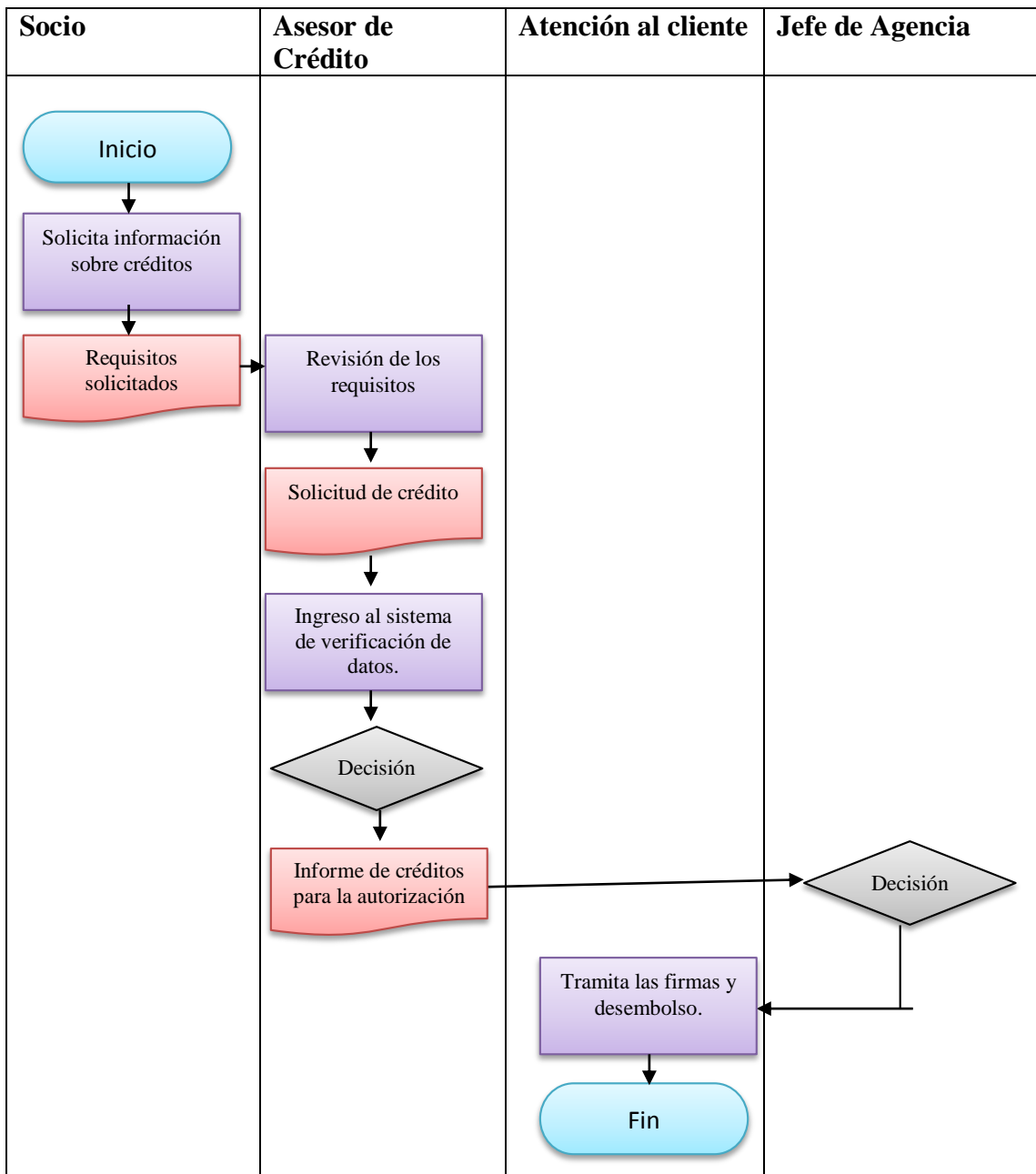
Todos los créditos serán otorgados con acreditación a la cuenta de ahorros del socio por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago;
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la cooperativa;

Como política, se prohíbe que un directivo, Gerente General, Jefe de Crédito, Jefes de Agencias, y miembro de Comité o empleado exija cualquier obsequio con garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.

Todo crédito otorgado podrá ser revisado por el Gerente General, Jefe de Crédito, Auditor Interno y Consejo de Vigilancia cuando lo considere conveniente.

Ilustración 11: Otorgamiento de créditos del nivel más de aprobación

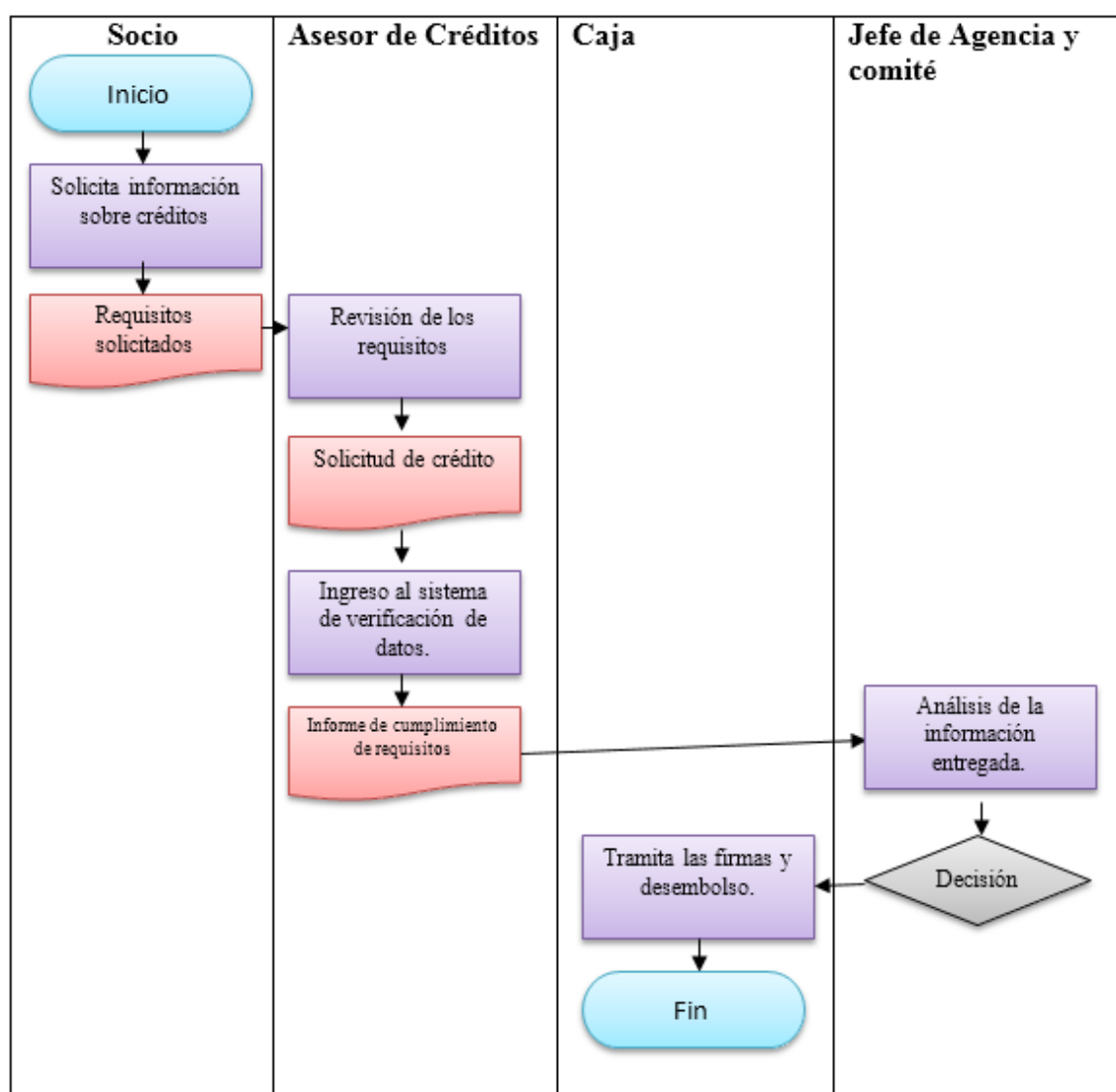


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Este proceso se aplica para valores inferiores a los 500.00 dólares donde solo se solicita autorización al Jefe de Agencia para el desembolso los tramites son responsabilidades del Agente de Créditos.

Ilustración 12: Otorgamiento de créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

En este segundo proceso interviene un Comité de Créditos confirmados por el Jefe de Agencia y otros funcionarios designados por el Gerente, para el otorgamiento de créditos de valores superiores a los 500.00 dólares.

Recuperación de cartera

Cartera vencida es un grupo de valores que adeudan los socios y no han sido cubiertos durante un determinado tiempo; se clasifica la cartera de la siguiente forma:

La cartera de crédito en base de los siguientes criterios:

a) Criterios de evaluación a socios

- Morosidad de la cartera
- Capacidad de pago, en base a los ingresos y egresos del deudor.
- Solvencia del deudor basado en sus activos, pasivos y patrimonio y las de sus garantías.
- Tipo de deudas y condiciones de los créditos.
- Información comercial del Buró de Crédito y otras fuentes de información.

b) Calificación de los créditos

Podrán utilizarse criterios adicionales para la calificación tales como capacidad del pago del deudor como el flujo de caja.

Tabla 27: Categorías de los créditos

Riesgo Normal	A1, A2, y A3.	Los créditos clasificados dentro de este nivel son los capaces de solventar sus obligaciones. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones.
Riesgos Potencial	Calificación B1, B2	Las obligaciones cubiertas aunque no a su debido tiempo, pero son superadas a corto plazo.
Riesgos Deficientes	Calificación C1, C2	Son créditos con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles son insuficientes para cubrir con el pago de intereses y capital.
Riesgo Dudoso Recaudo	Calificación D	Estos créditos se caracteriza por sus propias deficiencias, su cobro se considera dudoso, las posibilidades de recuperar los valores son inciertas.
Perdida	Calificación E	Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables por la quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumible.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Otro de los mecanismos para la calificación de la cartera son la antigüedad de los recursos que son solicitados a los socios que requiere esta valor.

Ilustración 13: Cartera vencida según la antigüedad

Tipos de cartera		Días de Morosidad	
A1	Riesgo Normal	0	0
A2		1 – 8	1 – 30
A3		9 – 15	31 – 60
B1	Riesgo Potencial	16 – 30	61 – 120
B2		31 – 45	121 - 180
C1	Riesgo Deficiente	46 – 70	181 - 210
C2		71 – 90	211 - 270
D	Dudoso Recaudo	91 – 120	271 - 450
E	Perdida	+ 120	+ 450

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

- **Tipos de realización del proceso de cobranza**

Dentro de Cooperativa se estableció la realización de dos tipos de cobranza; interna y externa.

Procesos de Cobranza Interna

El asesor de crédito realizara las siguientes actividades para la recuperación de la cartera:

a. Llamadas telefónicas recordatorios

Por lo menos con un día de vencida del dividiendo, según un listado entregado para iniciar el proceso de recuperación de cartera vencida.

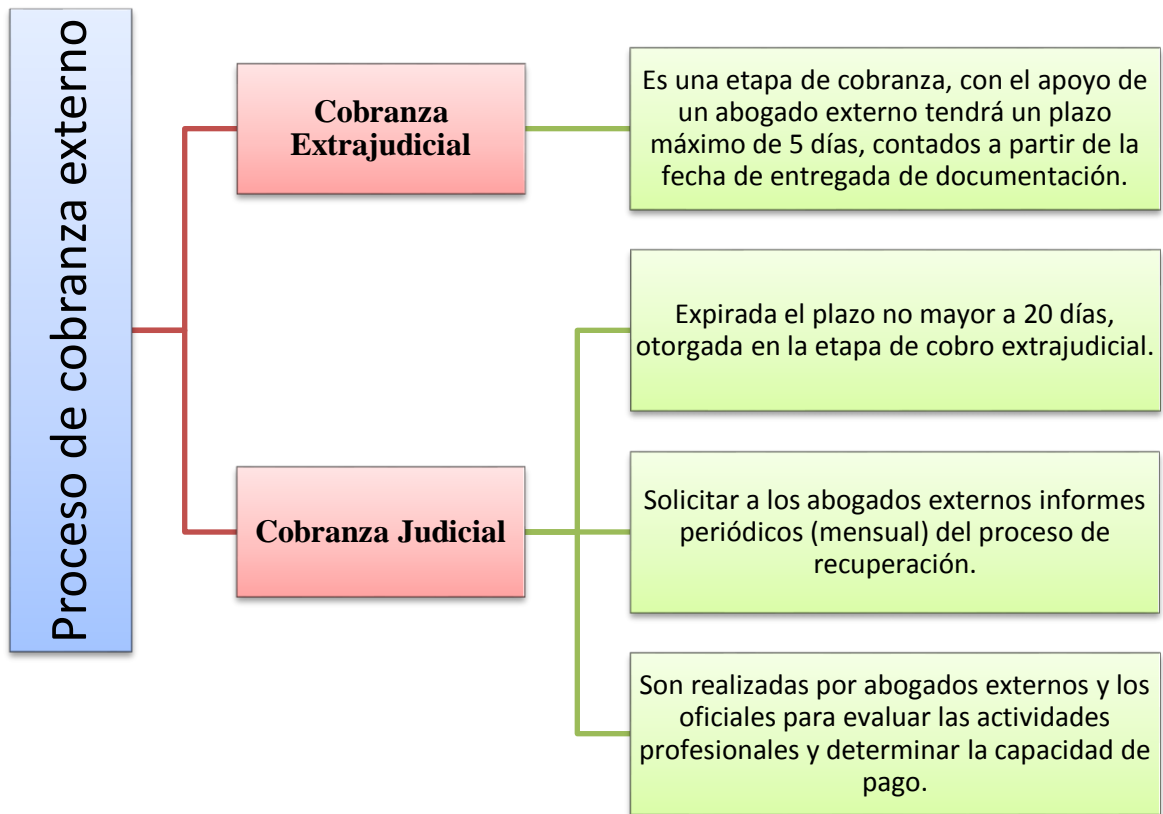
b. Llamada telefónica y visita al sitio de trabajo o domicilio

A partir del segundo día de vencida una cuota, nuevamente se contactara telefónicamente o por visita personal al deudor.

Proceso de Cobranza Externo

El proceso de cobranza será delegado a cobradores externos, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, pudiendo ser esta judicial o extrajudicial.

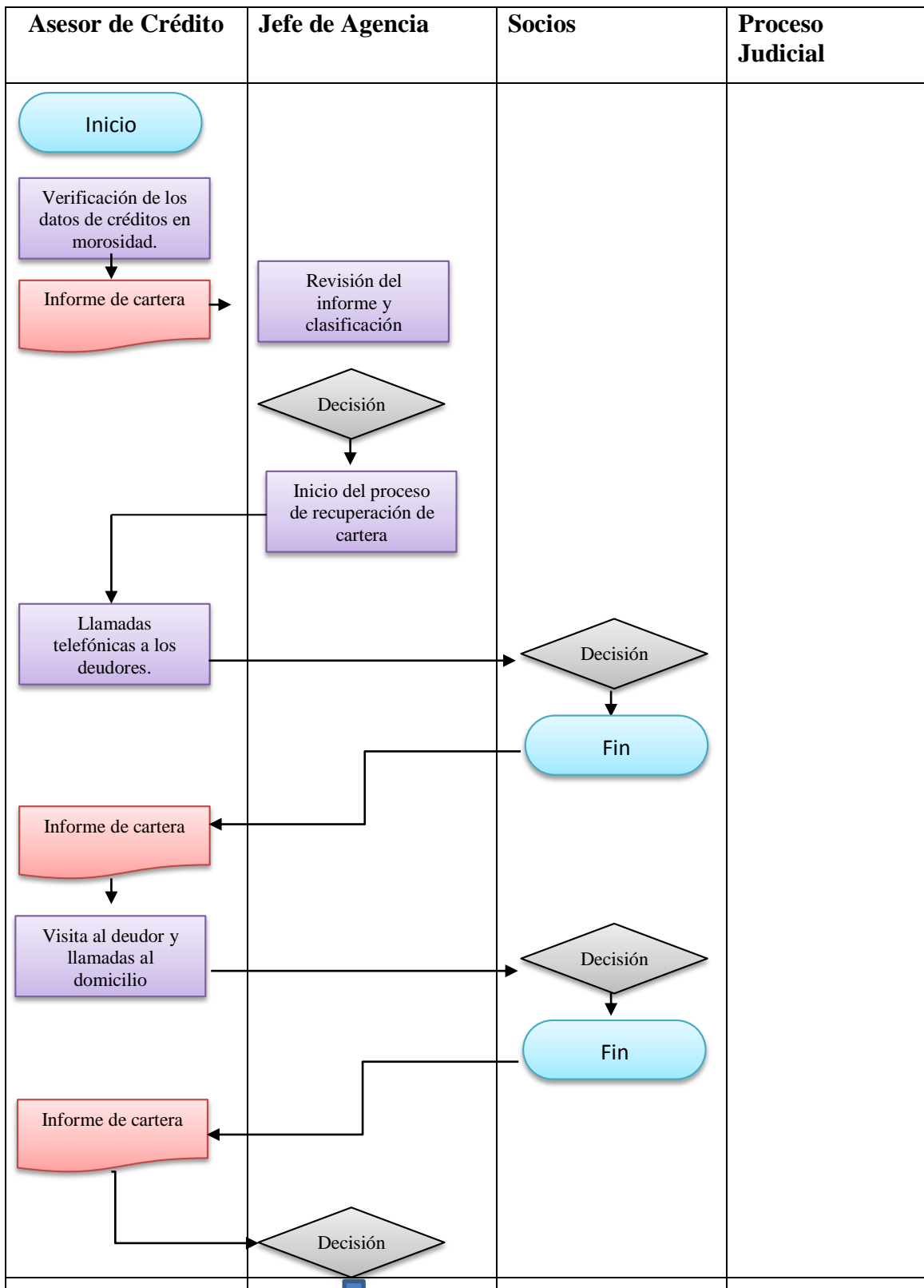
Ilustración 14: Proceso de cobranza Externo

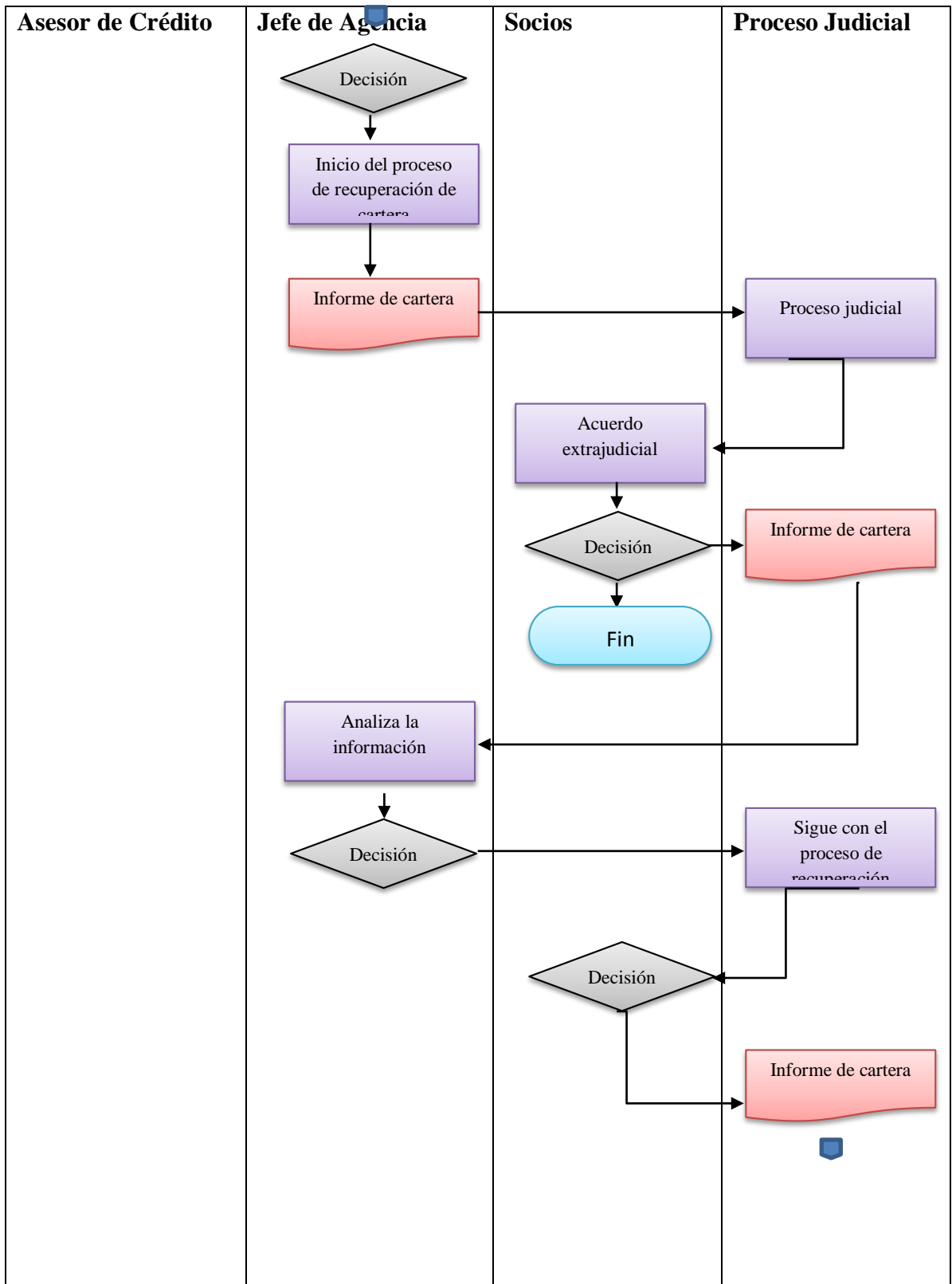


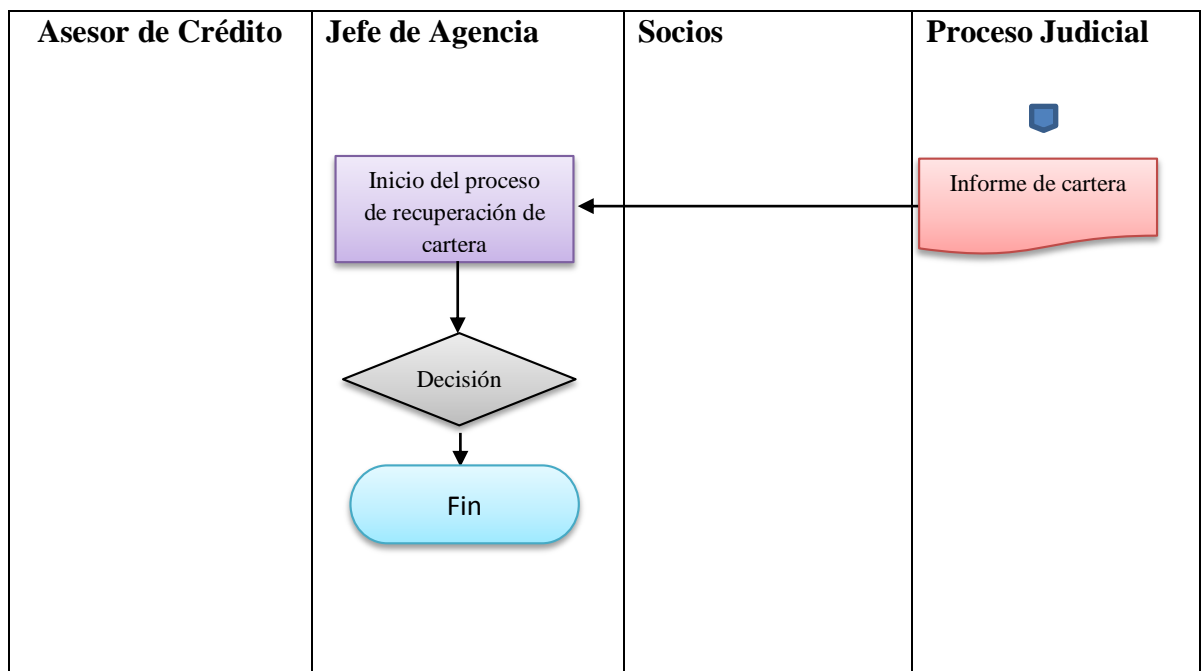
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Flujogramas de procesos de Recuperación de Cartera







Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

4.2.9.1 Scoring

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari cuenta con un sistema de verificación de datos llamado EQUIFAX donde se registran los datos de los socios para que puedan acceder a un crédito y poder conocer de antemano al tipo de riesgo que se enfrentan en su otorgamiento y posterior recuperación.

Ilustración 15: Reporte EQUIFAX

The screenshot shows the EQUIFAX 'Reportes' interface. At the top left is the EQUIFAX logo, and at the top right is the word 'Reportes' with a navigation bar containing 'ANTERIOR', 'SIGUIENTE', and 'SALIR'. The interface is divided into three main sections:

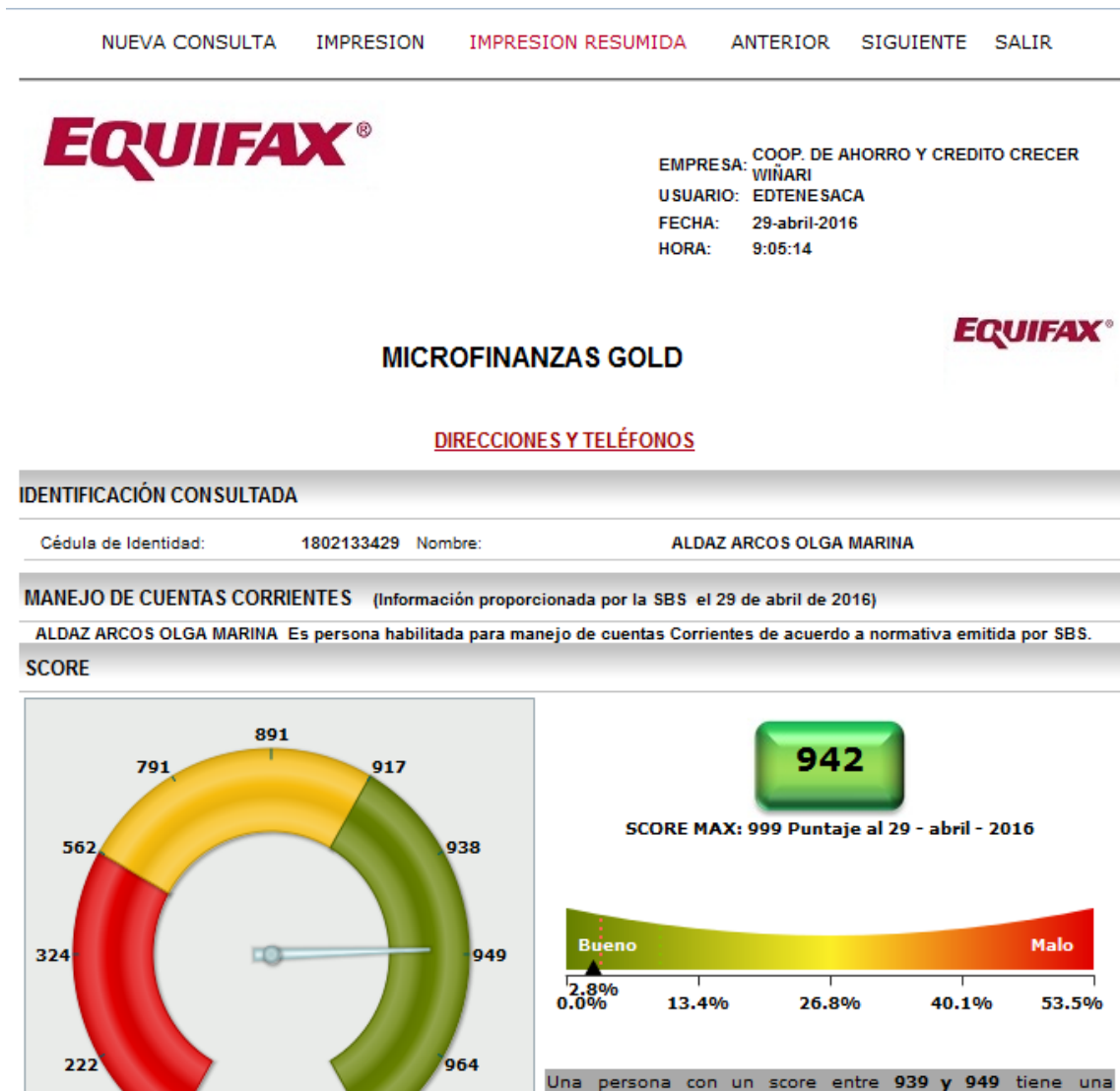
- 1 Escoja la consulta:** Under the heading 'Reportes de Crédito', there are two radio button options: 'Microfinanzas Gold' and 'Direcciones Y Telefonos'.
- 2 Escoja el tipo de consulta y tipo de identificación:** This section has two sub-sections. 'Tipo de consulta:' has one radio button option: 'Por Identificación'. 'Tipo de identificación:' has three radio button options: 'Cédula de identidad', 'RUC', and 'Extranjero'.
- 3 Ingrese el número de documento del sujeto:** This section has a text input field for 'Número de documento:' with a red asterisk to its right. Below the input field is a 'Consultar' button. A red warning message is displayed below the button: 'El usuario al realizar la consulta confirma tener la autorización del titular para ser consultado. Le recordamos que de acuerdo al marco legal vigente, las consultas que usted realiza son plenamente identificables y están respaldadas.'

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Se pueden buscar por Ruc o Pasaporte a los socios, se coloca que tipo de productos financiero requieren contratar y marco los puntos que poseen en la fecha de la consulta y el tipo de riesgo que tienen.

Ilustración 16: Reporte Equifax Microfinanzas



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

En este sistema también se pueden visualizar obligaciones financieras que poseen en otras instituciones financieras, sus montos, tipo de riesgo, crédito los valores por vencer y los vencidos-, en síntesis se conoce las deudas del socios para saber si este puede acceder a nuevos créditos y como ha venido respondiendo a sus obligaciones anteriores.

Ilustración 17: Central de entidades de micro finanzas

Mayor Riesgo	942	Menor Riesgo	consultada.
			Las variables Score se construyen con información histórica desde abril 2013 a marzo 2016 Para más detalle del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

CENTRAL DE ENTIDADES DE MICRO FINANZAS (Información proporcionada por entidades reguladas por la SEPS y no reguladas)

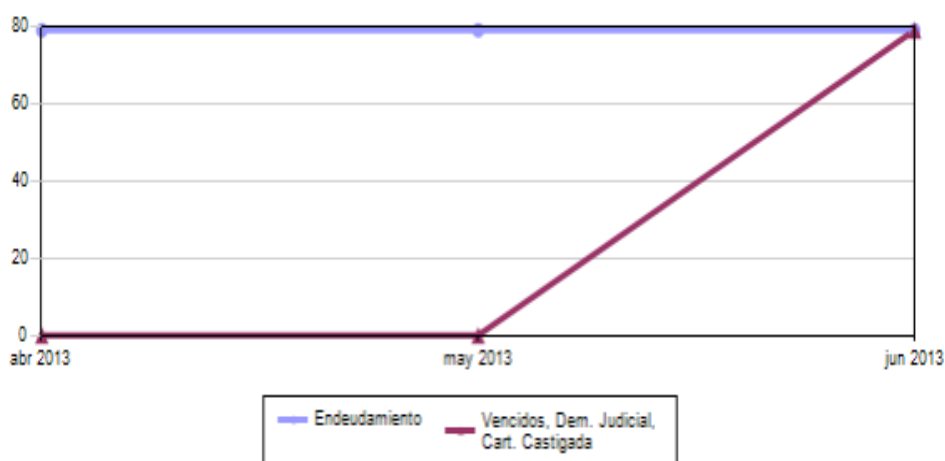
Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Total Vencer	No Dev. Int	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Días Vencido
31/03/2016	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO LTDA. Telf: 032748139/093402273	GARANTE	Microcredito	4.881,16	0,00	0,00	0,00	0,00	4.881,16	0
31/03/2016	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO LTDA. Telf: 032748139/093402273	TITULAR	Microcredito	4.881,11	0,00	0,00	0,00	0,00	4.881,11	0
31/03/2016	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO LTDA. Telf: 032748139/093402273	GARANTE	Microcredito	4.027,77	0,00	0,00	0,00	0,00	4.027,77	0
	Total:			13.750,04	0,00	0,00	0,00	0,00	13.750,04	

No devenga intereses = Capital por vencer de la operación de crédito sobre la cual existe algún dividendo vencido

[Ver Información histórica de Entidades Reguladas por el MIES](#)

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SB - el 22 de abril 2016 - SEPS - el 26 de abril 2016 - Periodo: abril 2013 - marzo 2016.)

Gráfico de la evolución deuda total y vencida Periodo marzo 2013 a marzo 2016. Directo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Ilustración 18: Deudas registradas

Deuda reportada por el sistema financiero a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra deudas al Sistema Financiero
 Última fecha reportada a la Central de Crédito : Junio 2013 Deuda Total.79,02

Análisis de saldos por vencer a nivel del sistema financiero

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA no registra saldos por vencer en el sistema financiero

Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SB, Regulado SEPS y Sector Comercial.

Acceptor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Entidades Reguladas SEPS	13.750,04	0,00	0,00	13.750,04	0,00	0,00
Total:	13.750,04	0,00	0,00	13.750,04	0,00	0,00

Cuota Estimada Mensual

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Equifax y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >>	191,37 USD.
---------------------------	-------------

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Codeudor

Indicadores de perfil de riesgo marzo 2013 a marzo 2016

Mantiene Historial Crediticio Desde:	Abril 2013
--------------------------------------	------------

Directo (Titular y Codeudor) Periodo marzo 2013 a marzo 2016

Indicador	Valor	Fecha
Mayor Plazo Vencido	De 0 A 1 Mes	Junio 2013
Mayor Valor Vencido	USD 79,02	Junio 2013
Endeudamiento Promedio	USD 8,59	

Directo (Titular y Codeudor) Periodo 6 últimos meses de octubre 2015 a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra indicadores

Indicadores de perfil crediticio deuda directa

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra indicadores actuales

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra datos actuales para principal acreedor

Vencido más reciente

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Finalmente presenta un resumen de los datos financieros de solicitante que deberá ser incluido en el expediente de los socios para su aprobación ante la Comisión de Créditos. Como dato relevante se conoce la intención de solicitar créditos en otras instituciones financieras y los valores solicitados, permite al Asesor conocer el nivel de confiabilidad del socio al momento de acercarse a pedir un crédito.

Ilustración 19: Información complementaria

<i>Deuda histórica Periodo marzo 2013 a marzo 2016</i>														
Mes	Por Vencer	No Deven.	1 mes	2 meses	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	Mas 36 meses	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda
Jun 2013	0,00	0,00	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02
May 2013	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02
Abr 2013	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02

Detalle de operaciones vencidas a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra detalle de la deuda vencida

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Codeudores y garantías personales de operaciones vigentes a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra operaciones vigentes como codeudor o garante.

Codeudores y garantías personales de operaciones no vigentes históricas Periodo marzo 2013 a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra operaciones históricas como codeudor o garante.

Vinculaciones a Instituciones Financieras Periodo marzo 2013 a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra vinculación

NÚMERO DE ENTIDADES QUE LE HAN CONSULTADO

Entidad que Consultó	Abr 2016	Mar 2016	Feb 2016	Ene 2016	Dic 2015	Nov 2015	Oct 2015	Sep 2015	Ago 2015	Jul 2015	Jun 2015	May 2015
COOP. DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.				X				X		X		
COOP. DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI						X						

La empresa-institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran tener la autorización expresa para consultar o acceder a esta información de riesgos crediticios del titular de la información crediticia. Así mismo declaran conocer y aceptar que por mandato de la Ley de Burós de Información Crediticia, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es exclusivamente su responsabilidad y solo para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna.

Recordamos que la pena por la utilización indebida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culposa, su difusión o alteración, es la prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a setenta y siete dólares, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil pecuniario.

COPYRIGHTS © 2004 - 2009 EQUIFAX - Buró de Información Crediticia. Todos los derechos reservados.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Winari Ltda

Elaborado por: La Autora

Ilustración 20: Información complementaria 2

Indicadores de perfil crediticio deuda directa

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra indicadores actuales

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra datos actuales para principal acreedor

Vencido más reciente

Fecha Corte	Institución	Valor Total Vencido
Junio 2013	PROMERICA S.A.	79,02

Operación más reciente

Institución	Valor Operación	Fecha Concesión	Fecha Cancelación
PROMERICA S.A.	1282,44	31/10/2011	30/07/2013

Tendencia de la deuda últimos 3 meses

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra datos de tendencia de deuda

Deuda histórica Periodo marzo 2013 a marzo 2016

Mes	Por Vencer	No Deven.	1 mes	2 meses	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	Mas 36 meses	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda
Jun 2013	0,00	0,00	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02
May 2013	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02
Abr 2013	79,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,02

Detalle de operaciones vencidas a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra detalle de la deuda vencida

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Codeudores y garantías personales de operaciones vigentes a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra operaciones vigentes como codeudor o garante.

Codeudores y garantías personales de operaciones no vigentes históricas Periodo marzo 2013 a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra operaciones históricas como codeudor o garante.

Vinculaciones a Instituciones Financieras Periodo marzo 2013 a marzo 2016

ALDAZ ARCOS OLGA MARINA No registra vinculación

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Análisis de la cartera

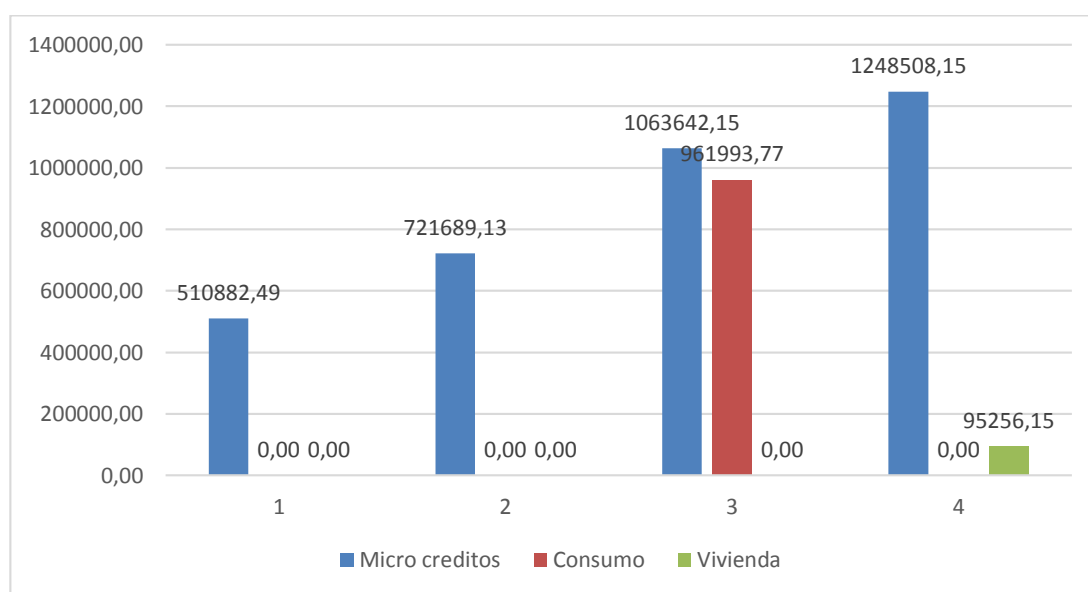
Tabla 28: Cartera por tipo de créditos

Tipos de créditos	2012	2013	2014	2015
Micro créditos	510882,49	721689,13	1063642,15	1248508,15
Consumo	0,00	0,00	961993,77	0,00
Vivienda	0,00	0,00	0,00	95256,15
Total Σ	510882,49	721689,13	2025635,92	1343764,30

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12: Cartera por tipo de créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Se pudo determinar, en los años de evaluación del 2012 al 2015, se otorgó créditos principalmente microcréditos en todos los períodos, con un porcentaje de cartera vencida del 8,35%, en los otros créditos registrados tenemos un porcentaje de 0%.

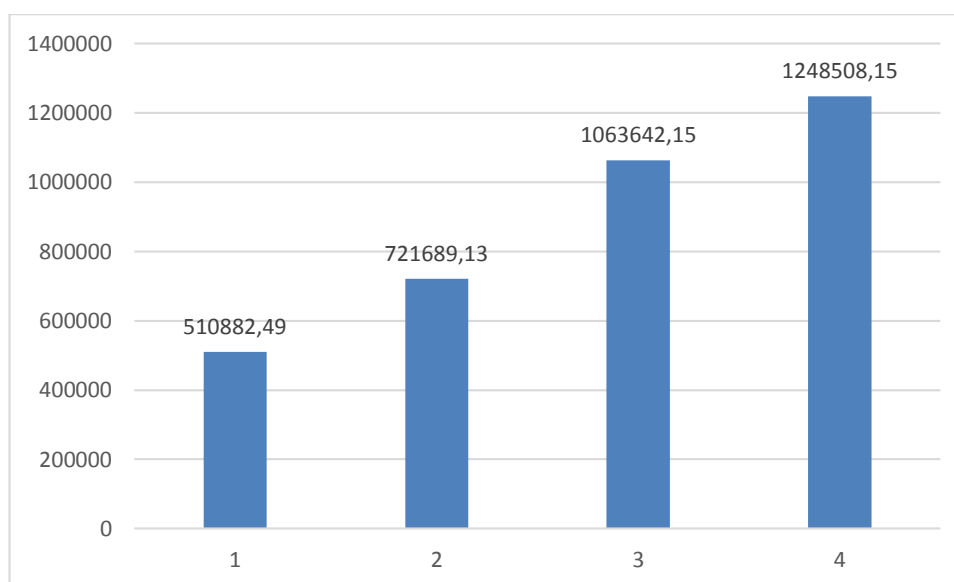
Tabla 29: Cartera vencida Microcréditos

Año	Valor	Porcentaje
2012	510882,49	4,99%
2013	721689,13	8,82%
2014	1'063642,15	9,55%
2015	1'248508,15	10,02%
Promedio	886180,48	8,35%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico 13: Cartera vencida Microcréditos

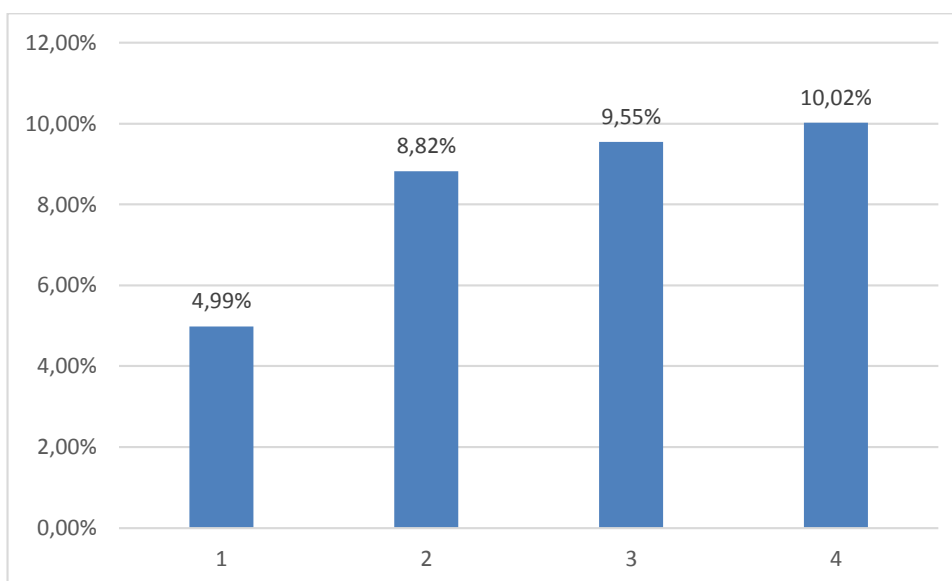


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Período a periodo se ha ido incrementando el porcentaje de cartera vencida de microcréditos este aspectos se da por el incumplimiento de los procesos donde se incumplen varios parámetros anteriormente definidos por la Cooperativa, como resultado de este trabajo fueron modificados mediante los flujogramas de procesos de colocación y recuperación.

Gráfico 14: Cartera vencida Microcréditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

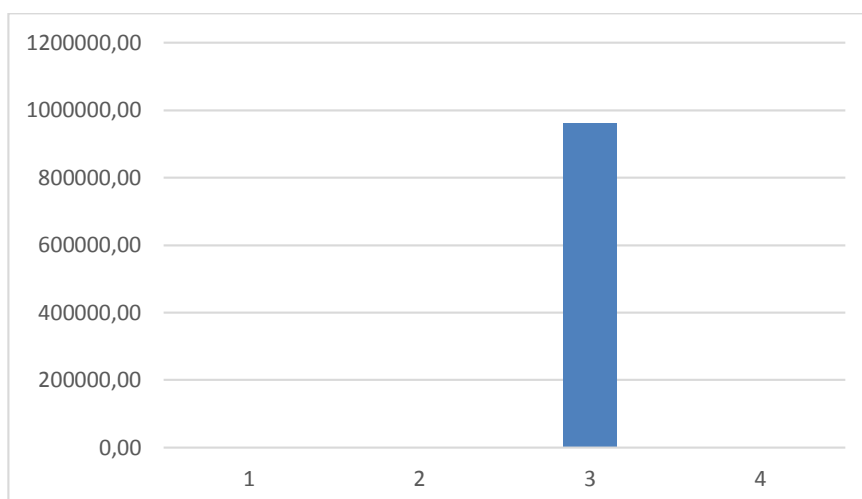
Tabla 30: Cartera de Consumo

Año	Valores	Porcentaje
2012	0,00	0,00%
2013	0,00	0,00%
2014	961993,77	0,00%
2015	0,00	0,00%
	961993,77	0,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico 15: Cartera de Consumo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

En el cartera de consumo no se registra ningún porcentaje los créditos se han cumplido con sus pagos pactados

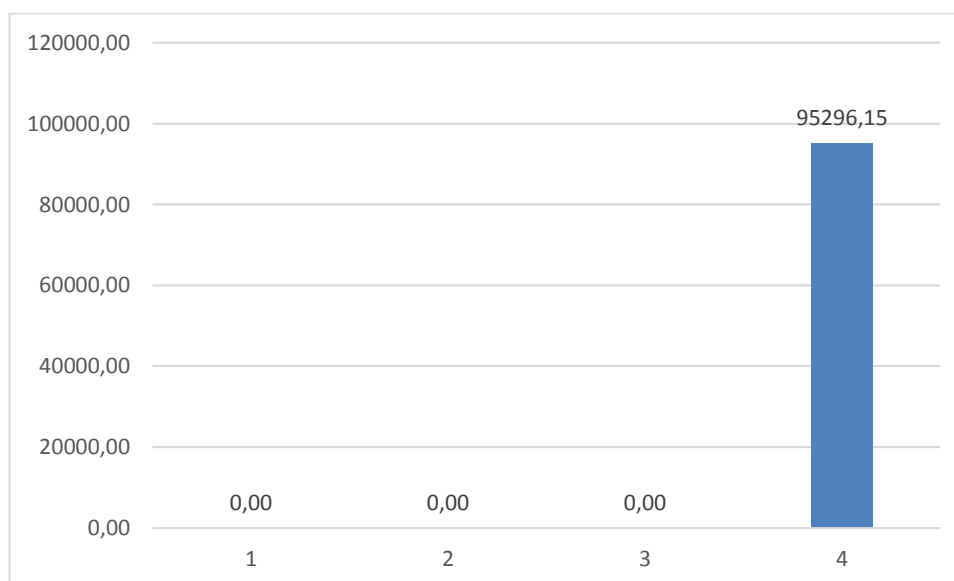
Tabla 31: Cartera de Hipotecas

Año	Valores	Porcentaje
2012	0,00	0,00%
2013	0,00	0,00%
2014	0,00	0,00%
2015	95296,15	0,00%
	95296,15	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Gráfico 16: Cartera hipotecaria



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

En lo referente a los créditos hipotecarios se han cinco procesos que no presentan novedades en sus pagos.

4.2.10 Estrategias

Se han fijado diferentes estrategias para el desarrollo de las actividades tendiendo al crecimiento de la Cooperativa y principalmente a la recuperación de la cartera vencida.

En el desarrollo del trabajo de titulación se pudo determinar que el alto porcentaje de cartera vencida se da por la no aplicación incorrecta de los procesos para el otorgamiento de créditos, en la Agencia Riobamba no contaban con flujogramas entregados por la matriz en la que se identifiquen el personal que interactúa y cuáles son los controles cables que podrían ser verificados en auditoría posteriores.

Para el proceso de recuperación de cartera vencida de igual forma se elabora un diagrama de flujo donde se incluyan el proceso extrajudicial y jurídico, cuales son los funcionarios que intervienen en el proceso.

Para que la Cooperativa crezca se hace necesario la inclusión de nuevos socios a la organización por tal razón se han fijado actividades en pro de su ingreso considerando características propias, se apoya en un adecuado servicio al cliente y resolución de quejas de manera inmediata.

Se hace necesario trabajar directamente con el Talento Humano, partiendo de un plan de capacitación, incentivos y motivación, evaluaciones periódicas a su desempeño y al cumplimiento de los procesos establecidos por la entidad.

Tabla 32: Incrementar la rentabilidad anual

No	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Estrategias
1	Incrementar la rentabilidad anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”	Incrementar en un 10% anual en el otorgamiento de microcréditos.	10% anual	Estudio de mercado con la finalidad de determinar las tendencias de mercado.
		Incrementar en un 15% anual la colocación de créditos de consumo.	15% anual	Aplicar los procesos de colocación de créditos
		Incrementar en un 15% anual la colocación de créditos de Hipotecarios.	15% anual	Diseñar las metas de colocación de los diferentes tipos de créditos
		Incrementar en un 10% anual la colocación de créditos Grupo Solidario.	10% anual	Aplicar la normativa para la colocación de créditos

Elaborado por: La Autora.

Tabla 33: Captar a nuevos socios

No.	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Estrategias
2	Captar a nuevos socios en la Cooperativa para el mejoramiento de la posición en el mercado.	Realizar un estudio de mercado para la determinación de las necesidades de productos financieros.	Estudio de mercado.	Identificar las estrategias para la captación de nuevos productos.
		Elaborar un plan de marketing que permitan el posicionamiento en el mercado.	Plan de marketing.	Aplicar la publicidad y promociones según la tendencia.
		Incrementar en un 10% anual la captación de socios en la Cooperativa.	10% anual	Realizar convenios institucionales

Elaborado por: La Autora.

Tabla 34: Reducir la cartera vencida

No	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Estrategias
3	Reducir la cartera vencida que mantiene la institución financiera para el incremento de la liquidez.	Capacitar el proceso de recuperación de cartera vencida.	Total del Personal capacitado	Nuevo proceso de recuperación de cartera vencida.
		Reducir en 1.50 % el porcentaje de cartera vencida anualmente.	1.50% anual.	Diseño de un diagrama de flujo.
		Evaluar anualmente el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	Evaluaciones anuales al proceso.	Aplicar evaluaciones de desempeño la aplicación del proceso de recuperación de cartera

Elaborado por: La Autora.

Tabla 35: Mantener al personal capacitado y motivado

No	Objetivo Estratégico	Objetivos Operativos	Metas	Estrategia
4	Mantener al personal capacitado y motivado para la realización de los procesos de la Cooperativa.	Realizar un plan de capacitación anual a los funcionarios.	Plan de Capacitación	Aplicar un Plan de Capacitación
		Realizar evaluaciones anuales al desempeño del personal de la Cooperativa.	Evaluaciones al desempeño.	Evaluación de 360 grados
		Efectuar charlas de motivación periódicas.	Charlas de motivación.	Aplicar charlas de motivación a la totalidad del personal.
		Crear un plan de incentivos anual para los funcionarios de la Cooperativa.	Plan de incentivos.	Aplicar un plan de incentivos para los empleados.

Elaborado por: La Autora.

4.2.11 Factibilidad financiera de su aplicación

En la factibilidad financiera se pudo determinar que existen varios gastos que deben ser incluidos para determinar si oficialmente existiría una utilidad al final del período, por lo cual se consideró los activos y sus depreciaciones.

Los valores registrados se presentan en la información financiera de la organización, los bienes se han podido observar en la Agencia y los valores de la depreciación se realizaron en base al método de línea recta.

Dentro de la Agencia Riobamba laboran siete funcionarios de los cuales dos administrativos y cinco operativos, se les cancela una remuneración superior al mínimo sectorial salarial, se entregan todos los beneficios de ley, en la proyección se consideró cinco años con un incremento anual del 10%, los rubros fueron registrados en el Estado de Resultados

Se consideró gastos operativos a los valores que se emplearon en la administración, ventas y financieros; los administrativos incluyen sueldos salarios, servicios básicos, arriendos e imprevistos entre los más destacados, seguido de los financieros los valores que cancela la Cooperativa por movimientos financieros en otras instituciones de este tipo y finalmente el gasto de venta se han incluido los valores de las estrategias fijadas para la Agencia por año considerando el cronograma para desarrollo de las actividades.

Para poder entregar créditos es indispensable captar mayores recursos sean en forma de depósitos a la vista o plazo fijo siendo las principales en la organización; cumplimiento las estrategias fijadas se estima que se incrementarían los valores en un 10% anual por un período de cinco años, cumpliendo diferentes actividades para este particular.

El otorgamiento de crédito es la razón de ser la organización, se han fijado metas de colocación para cada tipo de créditos, dando un nivel de crecimiento diferencial de 10% y 15% según el tipo de producto.

Tabla 36: Ingresos de la Cooperativa

Créditos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Microcrédito	280807,54	308888,29	339777,12	373754,83	411130,31
Consumo	16887,20	19420,28	22333,34	25683,32	29535,82
Hipotecario	23824,04	27397,64	31507,29	36233,38	41668,39
Grupo solidario	36468,06	40114,86	44126,35	48538,98	53392,88
	357986,83	395821,07	437744,08	484210,52	535727,41

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

El valor de mayor presentación son los microcréditos, seguidos de los créditos de Grupo solidario donde se planea realizar convenios con diversas organizaciones que deseen mejorar su capacidad y rentabilidad de sus integrantes, receptando nuevos recursos económicos.

El Estado de Resultado creado en base de las estimaciones dadas en la factibilidad determina un nivel de utilidad en cada período siempre y cuando se cumplan con los objetivos y metas planteadas en el presente trabajo de titulación, incrementándose en más del 12% por período.

El flujo de efectivo representa los valores que se reportan como excedentes en cada período, se puede observar un incremento del 20% anual aproximadamente y se podría determinar la liquidez de la organización.

Tabla 37: Análisis del riesgo

VAN	602.243.25
TIR	18.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Una vez aplicado el análisis del riesgo, se pudo determinar que el Valor Actual Neto es de 602.243.25 dólares, y la tasa interno de retorno es del 18% estableciendo que se recuperara lo invertido en cinco años, siempre y cuando se cumpla con las estrategias fijadas para la Agencia Riobamba.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., es una institución financiera que negocian productos y servicios financieros al mercado de la ciudad de Riobamba, que ha venido presentando por el alto porcentaje de cartera vencida superior al del mercado, por tal razón fue necesario la realización de un sistema de gestión.
- La administración de la Agencia Riobamba no cuenta con un organigrama estructural, ausencia de un manual de funciones donde detallen las actividades de cada uno de los empleados de la Cooperativa, y sus responsabilidades con los procesos, lo que afectado al correcto desempeño administrativo.
- El proceso de crédito es deficiente debido a que existe una normativa pero no se ha plasmado en un diagrama de flujo de otorgamiento de créditos, lo que ha limitado el control por parte de los funcionarios competentes, de este punto se desprende las deficiencias que provocaron el alto porcentaje de cartera vencida.
- Ausencia de un plan de capacitación y motivación, afecta directamente a la entidad, presentando un desempeño mínimo, los procesos se incumplen además de la normativa, estos aspectos debería ser evaluados para la posterior diseño de la entidad.
- No se han realizado presupuestos para las actividades con los responsables de los gastos, los valores que se requieren solo son entregados por medio de caja chica, es decir se desconoce desde la administración central el funcionamiento de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., aplicar los procesos definidos dentro del trabajo de titulación, dando prioridad a la administración del talento humano siendo uno de los principales recursos encargados de manejar a la organización.
- Fijar un plan de capacitación, incentivos y motivación para los empleados con la finalidad mantener profesionales motivados a cargo de las realizaciones de las actividades cotidianas en la Cooperativa, para conocer su correcta aplicación se debe realizar evaluaciones al desempeño del personal para tomar medidas correctivas a tiempo.
- Aplicar el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida en base de la normativa, con la finalidad de que en posteriores evaluaciones se pueda identificar las causas de las deficiencias para dar soluciones inmediatas.
- Aplicar las capacitaciones en base a los requerimientos que tengan los empleados a fin de dinamizar las actividades empresariales, procurando el crecimiento y cumplimiento la normativa como son los manual y reglamento internos.
- Realizar presupuestos por área a fin de establecer las necesidades y la planificación en pro del crecimiento institucional basado en el presente modelo de gestión, aplicando evaluaciones periódicas para tomar medidas correctivas a tiempo

BIBLIOGRAFIA

Amaru, A. C. (2009). *Fundamento de Administracion*. Mexico; Pearson Educación.

Gonzales, M. D. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa. Planificacion, organizacion del recursos y determinacion de la rentabilidad*. Madrid: Ideaspropias.

Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación Estratégica por Áreas funcionales*. Mexico. Alfaomega.:

Roche, F. P. (2005). *la Planificación Estratégica en las Organizaciones*. En F. P. Roche, Madrid: Paidotribo .

LINKOGRAFIA

Aula mass. (2014). Gestion Financiera. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>

Dominguez, A. (2015). *Las empresas sus objetivos y sus tipos*. Recuperado el 24 de 02 de 2015, de <http://es.slideshare.net/>

Guamán, S. (2009). Estados Financieros. Recuperado el 10 de 12 de 2015, de http://www.sbs.gob.ec/medios/Portaldocs/downloads/articulos_financieros/Estudios_Especializados/EE3_2014.pdf

Mateo, R. (2014). Sistema de Gestion. Obtenido de <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Negocios, responsables y seguros. (2015). Modelo de Gestion. Recuperado el 10 de 12 de 2015, de <http://negociosresponsablesysegueros.org/modelo-de-gestion-empresarial-para-pymes-y-grandes-empresas/>

Paredes, V., & Tamayo, J. (2012). Gestion de Calidad. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24849>

Pavón, D., & López, A. (2014). Sistema de Gestion de Calidad. Recuperado el 15 de 2 de 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2960>

Quilumbaquin, W. (2016). Scoring de Crédito, Obtenido de <http://www.betametrica.com.ec/blog/modelos-de-scoring-credificio-una-herramienta-para-la-gestion-de-riesgos/>

Torres, A. (2014). Modelo de Gestion de Calidad. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3719>

ANEXOS

Anexo N° 1: Balance General 2012

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA

BALANCE GENERAL

FECHA DEL BALANCE - 2012/12/31 AGENCIA RIOBAMBA ** DEFINITIVO **

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO
ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	71.087,32
1101	Caja	7.697,22
110105	Efectivo	7.647,22
11010505	Caja General	7.647,22
110110	Caja Chica	50,00
11011005	Caja Chica Matriz	50,00
1103	Bancos Y Otras Instituciones Financiero	63.390,10
110310	Bancos E Instituciones Financieras	63.390,10
11031010	Cuentas De Ahorro	63.390,10
1103101005	Coop Chibuleo. 42445	7.111,77
1103101010	Bco Internacional C.a 3000753287	56.278,33
14	CARTERA DE CREDITOS	510.882,49
1402	Cartera De Créditos De Consumo Por V	0,00
140210	De 31 A 90 Días	0,00
14021005	Quirografarios	0,00
140215	De 91 A 180 Días	0,00
14021505	Quirografarios	0,00
1404	Cartera De Créditos Para La Microempresa	485.381,39
140405	De 1 A 30 Días	311.423,77
14040505	Quirografario	311.423,77
140410	De 31 A 90 Días	49.936,02
14041005	Quirografario	49.936,02
140415	De 91 A 180 Días	48.992,56
14041505	Quirografario	48.992,56
140420	De 181 A 360 Días	46.699,57
14042005	Quirografario	46.699,57
140425	De Más De 360 Días	28.329,47
14042505	Quirografario	28.329,47
1414	Cartera De Créditos Para La Microempresa	15.016,14
141405	De 1 A 30 Días	2.279,80
14140505	Quirografarios	2.279,80
141410	De 31 A 90 Días	3.251,22
14141005	Quirografarios	3.251,22
141415	De 91 A 180 Días	3.412,60
14141505	Quirografarios	3.412,60
141420	De 181 A 360 Días	3.155,81
14142005	Quirografarios	3.155,81
141425	De Más De 360 Días	2.916,71
14142505	Quirografarios	2.918,71

1424	Cartera De Créditos Para La Microempresa	10.484,96
142405	De 1 A 30 Días	4.979,80
14240505	Quirografarios	4.979,80
142410	De 31 A 90 Días	1.050,71
14241005	Quirografarios	1.050,71
142415	De 91 A 180 Días	711,82
14241505	Quirografarios	711,82
142420	De 181 A 360 Días	1.640,41
14242005	Quirografarios	1.640,41
142425	De Más De 360 Días	2.102,22
14242505	Quirografarios	2.102,22

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA

BALANCE GENERAL

FECHA DEL BALANCE - 2013/12/31 AGENCIA RIOBAMBA ** DEFINITIVO **

ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	127.341,47
1101	Caja	8.265,33
110105	Efectivo	8.215,33
11010505	Caja General	8.215,33
110110	Caja Chica	50,00
11011005	Caja Chica Matriz	50,00
1103	Bancos Y Otras Instituciones Financi	119.076,14
110310	Bancos E Instituciones Financieras	119.076,14
11031010	Cuentas De Ahorro	119.076,14
1103101005	Coop Chibuleo. 42445	49.573,88
1103101010	Bco Internacional C.a 3000753287	69.502,26
14	CARTERA DE CREDITOS	721.689,13
1402	Cartera De Créditos De Consumo Por V	0,00
140210	De 31 A 90 Días	0,00
14021005	Quirografarios	0,00
140215	De 91 A 180 Días	0,00
14021505	Quirografarios	0,00
1404	Cartera De Créditos Para La Microemp	658.023,17
140405	De 1 A 30 Días	484.065,55
14040505	Quirografario	484.065,55
140410	De 31 A 90 Días	49.936,02
14041005	Quirografario	49.936,02
140415	De 91 A 180 Días	48.992,56
14041505	Quirografario	48.992,56
140420	De 181 A 360 Días	46.699,57
14042005	Quirografario	46.699,57
140425	De Más De 360 Días	28.329,47
14042505	Quirografario	28.329,47
1414	Cartera De Créditos Para La Microemp	28.660,28
141405	De 1 A 30 Días	5.008,63
14140505	Quirografarios	5.008,63
141410	De 31 A 90 Días	5.980,05
14141005	Quirografarios	5.980,05
141415	De 91 A 180 Días	6.141,43

14141505	Quirografarios	6.141,43
141420	De 181 A 360 Días	5.884,64
14142005	Quirografarios	5.884,64
141425	De Más De 360 Días	5.645,53
14142505	Quirografarios	5.645,53
1424	Cartera De Créditos Para La Microemp	35.005,68
142405	De 1 A 30 Días	9.884,10
14240505	Quirografarios	9.884,10
142410	De 31 A 90 Días	5.955,01
14241005	Quirografarios	5.955,01
142415	De 91 A 180 Días	5.615,92
14241505	Quirografarios	5.615,92
142420	De 181 A 360 Días	6.544,41
14242005	Quirografarios	6.544,41
142425	De Más De 360 Días	7.006,24
14242505	Quirografarios	7.006,24

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA

FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 AGENCIA RIOBAMBA ** DEFINITIVO **

ACTIVO	
11 FONDOS DISPONIBLES	179.299,35
1101 Caja	19.950,89
110105 Efectivo	19.700,89
11010505 Caja General	19.700,89
110110 Caja Chica	250,00
11011005 Caja Chica Matriz	50,00
11011010 Caja Judicial	200,00
1103 Bancos Y Otras Instituciones Financi	159.348,46
110310 Bancos E Instituciones Financieras	159.348,46
11031010 Cuentas De Ahorro	159.348,46
1103101005 Coop Chibuleo. 42445	1.754,20
1103101010 Bco Internacional C.a 3000753287	157.594,26
14 CARTERA DE CREDITOS	1.123.463,35
1402 Cartera De Créditos De Consumo Por V	0,00
140210 De 31 A 90 Días	0,00
14021005 Quirografarios	0,00
140215 De 91 A 180 Días	0,00
14021505 Quirografarios	0,00
1403 Cartera De Créditos De Vivienda Por	59.821,16
140305 De 1 A 30 Días	135,31
14030505 Quirografarios	135,31
140310 De 31 A 90 Días	1.037,84
14031005 Quirografario	1.037,84
140315 De 91 A 180 Días	1.630,34
14031505 Quirografario	1.630,34
140320 De 181 A 360 Días	3.407,85
14032005 Quirografario	3.407,85
140325 De Más De 360 Días	53.609,82
14032505 Quirografario	53.609,82

1404	Cartera De Créditos Para La Microemp	961.993,77
140405	De 1 A 30 Días	124.006,65
14040505	Quirografario	124.006,65
140410	De 31 A 90 Días	145.477,88
14041005	Quirografario	145.477,88
140415	De 91 A 180 Días	190.658,96
14041505	Quirografario	190.658,96
140420	De 181 A 360 Días	214.662,50
14042005	Quirografario	214.662,50
140425	De Más De 360 Días	287.187,78
14042505	Quirografario	287.187,78
1414	Cartera De Créditos Para La Microemp	53.190,89
141405	De 1 A 30 Días	6.225,49
14140505	Quirografarios	6.225,49
141410	De 31 A 90 Días	9.456,49
14141005	Quirografarios	9.456,49
141415	De 91 A 180 Días	9.571,70
14141505	Quirografarios	9.571,70
141420	De 181 A 360 Días	11.446,01
14142005	Quirografarios	11.446,01
141425	De Más De 360 Días	16.491,20
14142505	Quirografarios	16.491,20
1424	Cartera De Créditos Para La Microemp	48.457,53
142405	De 1 A 30 Días	7.116,67
14240505	Quirografarios	7.116,67
142410	De 31 A 90 Días	7.210,12
14241005	Quirografarios	7.210,12
142415	De 91 A 180 Días	7.066,23
14241505	Quirografarios	7.066,23
142420	De 181 A 360 Días	7.303,08
14242005	Quirografarios	7.303,08
142425	De Más De 360 Días	19.761,43
14242505	Quirografarios	19.761,43



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECEER WIÑARI

BALANCE GENERAL


SUCURSAL RIOBAMBA

EJERCICIO 2015

Periodo 2015-12-01 al 2015-12-31

ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	127,703.41
1101	CAJA	31,481.10
110105	EFECTIVO	31,231.10
11010505	CAJA GENERAL	31,231.10
110110	CAJA CHICA	250.00
11011005	FONDO CAJA CHICA	50.00
11011010	CAJA JUDICIAL	200.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	98,222.31
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	98,222.31
11031010	CUENTA DE AHORROS	98,222.31
110310100	COOP CHIBULEO. 42345	21,274.87
110310101	BANCO INTERNACIONAL C.A 3009753287	74,947.44
14	CARTERA DE CREDITOS	1,343,804.30
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	98,298.15
140305	DE 1 A 30 DÍAS	858.98
14030505	DE 1 A 30 DÍAS	858.98
140310	DE 31 A 90 DÍAS	2,091.07
14031005	DE 31 A 90 DÍAS	2,091.07
140315	DE 91 A 180 DÍAS	3,152.49
14031505	DE 91 A 180 DÍAS	3,152.49
140320	DE 181 A 360 DÍAS	6,583.37
14032005	DE 181 A 360 DÍAS	6,583.37
140325	DE MÁS DE 360 DÍAS	82,612.24
14032505	DE MÁS DE 360 DÍAS	82,612.24
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1,123,230.14
140405	DE 1 A 30 DÍAS	102,755.17
14040505	DE 1 A 30 DÍAS	102,755.17
140410	DE 31 A 90 DÍAS	181,312.88
14041005	DE 31 A 90 DÍAS	181,312.88
140415	DE 91 A 180 DÍAS	209,997.61
14041505	DE 91 A 180 DÍAS	209,997.61
140420	DE 181 A 360 DÍAS	285,610.41
14042005	DE 181 A 360 DÍAS	285,610.41
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	343,554.37
14042505	DE MÁS DE 360 DÍAS	343,554.37
1408	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	67,529.20
140805	DE 1 A 30 DÍAS	6,488.61
14080505	DE 1 A 30 DÍAS	6,488.61
140810	DE 31 A 90 DÍAS	10,763.23
14081005	DE 31 A 90 DÍAS	10,763.23
140815	DE 91 A 180 DÍAS	12,808.03
14081505	DE 91 A 180 DÍAS	12,808.03
140820	DE 181 A 360 DÍAS	14,137.20
14082005	DE 181 A 360 DÍAS	14,137.20
140825	DE MÁS DE 360 DÍAS	13,352.23
14082505	DE MÁS DE 360 DÍAS	13,352.23
1402	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	67,548.81

Anexo N° 2: Solicitud de Crédito

		FOTO	
Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			
NOTA: Los datos proporcionados por Ud., son de carácter confidencial y sujetos de comprobación. Cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.			
SOLICITUD DE CRÉDITO: N° 020909			
N° Cuenta: _____ Fecha de Solicitud: _____	Línea de Crédito: Microcrédito <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/>		
DATOS DEL CREDITO			
MONTO SOLICITADO: \$ _____ dólares Para un plazo de _____ _____	DESTINO FINANCIERO Comercio <input type="checkbox"/> Viaje <input type="checkbox"/> Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/> Inicio de negocio <input type="checkbox"/> Otros _____	FORMA DE PAGO Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/> Otros _____	
	CREDITO Ordinario <input type="checkbox"/> Emergente <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Educativo <input type="checkbox"/> Otros _____		
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre y Apellido _____ Cédula de Identidad N° _____ Estado Civil _____ Edad _____ Email _____ Nacionalidad _____ DOMICILIO: Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector _____ Cda. _____ Barrio _____ Calles _____ N° de casa _____ N° Celular _____ Telf domicilio: _____ N° Teléfono vecino / pariente _____ N° de cargas familiares _____ Existe separación de bienes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Vivienda propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Libreta en otras Coop/Bancos _____ Cta Banco _____ Tiene préstamos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cantidad de préstamo _____ Referencias vecinos _____ Telf. _____ Referencias _____ Telf. _____		RESOLUCIÓN: DOCUMENTOS LEGALES Revisión Pagari <input type="checkbox"/> Central de Riesgos <input type="checkbox"/> Informe de Inspección <input type="checkbox"/> Observaciones _____	
OCCUPACIÓN DEL SOLICITANTE			
EN CASO DE SER EMPLEADO: Nombre de la Empresa _____ Dirección de la Empresa: Ciudad _____ Sector _____ Barrio _____ Teléfono de la Empresa: _____ Tiempo en el trabajo _____ Cargo que desempeña: _____ Ingresos que percibe \$ _____ Nombre del Administrador: _____ Nombre de compañero _____			
EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO: Nombre del Negocio: _____ Dirección: ciudad _____ Sector: _____ Avenidas/Calles: _____ Actividad: _____ Telf: _____ Ingreso mensual que percibe \$ _____ Tiempo del Negocio _____			
DATOS DEL CÓNYUGE DEL SOLICITANTE			
Nombres _____ Ocupación _____ Dirección de trabajo: Ciudad _____ Calles _____ Sector _____ Institución/Empresa _____ Telf: _____ Cargo _____ Tiempo de trabajo _____ Ingreso \$ _____ Es socio de la Cooperativa Crecer Wiñari? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N° Cuenta _____ En otra Cooperativa/Banco? _____ N° Cuenta _____			
DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE			
INGRESOS		EGRESOS	
DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
Sueldo mensual como empleado.....	_____	Pagos de créditos.....	_____
Ingreso negocio propio.....	_____	Sostenimiento familiar.....	_____
Ingreso de Cónyuge.....	_____	Vivienda.....	_____
Otros Ingresos.....	_____	Pagos Servicios Básicos.....	_____
		Educación.....	_____
		Salud.....	_____
		Otros Imprevistos.....	_____
TOTAL INGRESOS:	_____	TOTAL DE EGRESOS:	_____
CAPACIDAD DE AHORRO:			

ESTADO DE SITUACIÓN DEL SOLICITANTE																																				
ACTIVO ACTIVO CORRIENTE <u>Disponible</u> Caja _____ Bancos _____ INVERSIONES FINANCIERAS Pólizas de Acumulación _____ EXIGIBLE Cuentas por cobrar _____ Documentos por cobrar _____ Inventarios _____ Mercaderías o _____ Materias primas _____ Producto en proceso _____ Producto terminados _____ ACTIVO FIJO TANGIBLE NO DEPRECIABLE Terrenos _____ TANGIBLE DEPRECIABLE Local Comercial _____ Vehículos _____ Equipos de Oficina _____ Muebles de Oficina _____ CARGOS DIFERIDOS Gastos de Constitución _____ TOTAL ACTIVO _____	PASIVO PASIVO CORRIENTE <u>Corto Plazo</u> Cuentas por Pagar _____ Documentos por Pagar _____ Créditos Proveedores _____ Crédito Prestamistas _____ Crédito ONG _____ Crédito Sistema Financiero _____ <u>Largo Plazo</u> Hipoteca por Pagar _____ Préstamos Bancarios _____ TOTAL PASIVO _____ PATRIMONIO CAPITAL _____ TOTAL PASIVO + PATRIMONIO _____																																			
DATOS DE LOS GARANTES																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th style="width: 50%;">GARANTE N° 1</th> <th style="width: 50%;">GARANTE N° 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Socio N° _____ Nombres _____</td> <td>Socio N° _____ Nombres _____</td> </tr> <tr> <td>C.I. _____ Dirección: Cantón _____</td> <td>C.I. _____ Dirección: Cantón _____</td> </tr> <tr> <td>Parroquia _____ Comunidad _____</td> <td>Parroquia _____ Comunidad _____</td> </tr> <tr> <td>Sector/barrio _____ Calles _____</td> <td>Sector/barrio _____ Calles _____</td> </tr> <tr> <td>Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____</td> <td>Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____</td> </tr> <tr> <td>Lugar de trab./Empresa _____</td> <td>Lugar de trab./Empresa _____</td> </tr> <tr> <td>Telf. _____ Sueldo _____</td> <td>Telf. _____ Sueldo _____</td> </tr> <tr> <td>Bienes inmuebles/muebles _____</td> <td>Bienes inmuebles/muebles _____</td> </tr> <tr> <td>_____ Otros Bienes _____</td> <td>_____ Otros Bienes _____</td> </tr> <tr> <td>Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____</td> <td>Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____</td> </tr> <tr> <td>Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____</td> <td>Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____</td> </tr> </tbody> </table>	GARANTE N° 1	GARANTE N° 2	Socio N° _____ Nombres _____	Socio N° _____ Nombres _____	C.I. _____ Dirección: Cantón _____	C.I. _____ Dirección: Cantón _____	Parroquia _____ Comunidad _____	Parroquia _____ Comunidad _____	Sector/barrio _____ Calles _____	Sector/barrio _____ Calles _____	Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____	Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____	Lugar de trab./Empresa _____	Lugar de trab./Empresa _____	Telf. _____ Sueldo _____	Telf. _____ Sueldo _____	Bienes inmuebles/muebles _____	Bienes inmuebles/muebles _____	_____ Otros Bienes _____	_____ Otros Bienes _____	Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____	Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____	Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____	Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th style="text-align: center;">HIPOTECA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección del bien inmueble que desea hipotecar (hipotecar) _____</td> </tr> <tr> <td>Cantón _____</td> </tr> <tr> <td>Parroquia _____</td> </tr> <tr> <td>Barrio _____</td> </tr> <tr> <td>Caserío/comunidad _____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Cual es la extensión? _____</td> </tr> <tr> <td>Valor del inmueble _____</td> </tr> <tr> <td>Contiene algo el bien inmueble? _____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>CROQUIS DEL BIEN</u></td> </tr> </tbody> </table>	HIPOTECA	Dirección del bien inmueble que desea hipotecar (hipotecar) _____	Cantón _____	Parroquia _____	Barrio _____	Caserío/comunidad _____	_____	Cual es la extensión? _____	Valor del inmueble _____	Contiene algo el bien inmueble? _____	<u>CROQUIS DEL BIEN</u>
GARANTE N° 1	GARANTE N° 2																																			
Socio N° _____ Nombres _____	Socio N° _____ Nombres _____																																			
C.I. _____ Dirección: Cantón _____	C.I. _____ Dirección: Cantón _____																																			
Parroquia _____ Comunidad _____	Parroquia _____ Comunidad _____																																			
Sector/barrio _____ Calles _____	Sector/barrio _____ Calles _____																																			
Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____	Telf. de dom. _____ Cel. _____ Ocupación _____																																			
Lugar de trab./Empresa _____	Lugar de trab./Empresa _____																																			
Telf. _____ Sueldo _____	Telf. _____ Sueldo _____																																			
Bienes inmuebles/muebles _____	Bienes inmuebles/muebles _____																																			
_____ Otros Bienes _____	_____ Otros Bienes _____																																			
Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____	Cónyuge _____ C. I. _____ Profesión _____																																			
Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____	Lugar de Trabajo _____ Telf. _____ Cel. _____																																			
HIPOTECA																																				
Dirección del bien inmueble que desea hipotecar (hipotecar) _____																																				
Cantón _____																																				
Parroquia _____																																				
Barrio _____																																				
Caserío/comunidad _____																																				

Cual es la extensión? _____																																				
Valor del inmueble _____																																				
Contiene algo el bien inmueble? _____																																				
<u>CROQUIS DEL BIEN</u>																																				
CROQUIS SOLICITANTE	DOMICILIO	CROQUIS GARANTE 1	CROQUIS GARANTE 2																																	

FORMULARIO 2013-2014

CIRUM SOLICITANTE



Crecer - Wiñari

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INFORME DE INSPECCIÓN

ASESOR DE CRÉDITO _____ FECHA DE INSPECCIÓN _____

DATOS INFORMATIVOS:

No. Socio _____ Nombre y Apellido _____
Dirección domicilio / cantón _____ Parroquia _____
Comunidad _____ Barrio _____
Calle _____ Tel. _____
Dirección de trabajo / cantón _____ Parroquia _____
Comunidad _____ Barrio _____
Calle _____ Tel. _____
Nombre de Empresa / Mercado _____ Cargo _____

LINEA DE CRÉDITO

Negocio	<input type="checkbox"/>	Compra de celulares	<input type="checkbox"/>	Construcción	<input type="checkbox"/>	Educación	<input type="checkbox"/>
Compra de terreno	<input type="checkbox"/>	Compra de materia prima	<input type="checkbox"/>	General	<input type="checkbox"/>	Pago de deudas	<input type="checkbox"/>
Veje	<input type="checkbox"/>	Apertura de negocio	<input type="checkbox"/>	Agricultura	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
Compra de Vehículo	<input type="checkbox"/>	Ampliación de negocio	<input type="checkbox"/>	Electrodomésticos	<input type="checkbox"/>		
Compra de Computadora	<input type="checkbox"/>	Renovación de Vivienda	<input type="checkbox"/>	Salud	<input type="checkbox"/>		

TIPO DE GARANTÍA:

SOBRE FIRMA _____ PRENDADO _____ HIPOTECARIO _____
MONTO SOLICITADO _____ Plazo de: _____

FORMA DE PAGO:

MENSUAL BIMESTRALES TRIMESTRALES AL VENCIMIENTO OTROS _____

Ocupación de Solicitante _____
Ocupación de Conyugue _____

BIENES MUEBLES

OTROS _____

BIENES INMUEBLES

CASA _____

TERRENO _____

BIENES SEMOVIENTES

PROCESO DE PRODUCCIÓN

MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

INGRESOS

SUELDO _____
COMERCIO _____
AGRICULTURA _____
GANADERIA _____
SUELDO CONYUGUE _____
TOTAL INGRESOS _____

EGRESOS

CRÉDITOS OTRAS INSTIT. AN. _____
ALIMENTACIÓN _____
VESTIMENTA _____
EDUCACIÓN _____
SALUD _____
OTROS _____
TOTAL EGRESOS _____

CAPACIDAD PAGO _____

GARANTE N° 1

Nombre _____ C.I. _____ Tel. _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ N° de Casa _____
 Ocupación _____ Lugar de Trabajo _____
 Sueldo _____ Tel. _____
 Bienes Inmuebles _____
 Bienes Muebles _____
 Cónyuge _____

GARANTE N° 2

Nombre _____ C.I. _____ Tel. _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ N° de Casa _____
 Ocupación _____ Lugar de Trabajo _____
 Sueldo _____ Tel. _____
 Bienes Inmuebles _____
 Bienes Muebles _____
 Cónyuge _____

CRÉDITO HIPOTECARIO

Dirección del Inmueble / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____
 Extensión _____ Valor del Terreno \$ _____
 Que contiene el bien inmueble _____

BALANCE AL: _____ / _____ / _____

Activo Corriente	_____	Pasivo Corriente	_____
Disponible	_____	Crédito Proveedores	_____
Caja	_____	Crédito Prestatarios	_____
Bancos	_____	Crédito de ONG	_____
Cuentas por cobrar	_____	Crédito Sistema Financiero	_____
Inventarios	_____	Pasivo no Corriente	_____
Mercaderías o	_____	Crédito L/P	_____
Materias primas	_____		
Producto en proceso	_____	TOTAL PASIVO	_____
Producto terminados	_____		
Activo no Corriente	_____	TOTAL PATRIMONIO	_____
Activos fijos	_____		
TOTAL ACTIVO	_____	PASIVO + PATRIMONIO	_____

ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL

+ VENTAS	_____
Ventas contado	_____
Ventas crédito	_____
= COSTO DE VENTAS	_____
= MARGEN BRUTO	_____
= GASTOS GENERALES	_____
Personal	_____
Servicios (Luz, agua, telef)	_____
Alquiler del local	_____
Transporte	_____
Gastos financieros	_____
= UTILIDAD OPERATIVA	_____

FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FAMILIAR

+ Ventas contado	_____
+ Recuperación de Crd	_____
- Compras al contado	_____
- Gastos generales	_____
= FLUJO DEL NEGOCIO	_____
+ Otros ingresos familiares	_____
- Consumo familiar	_____
- Compromisos familiares	_____
- Inprevistos familiares	_____
= FLUJO INTEGRAL	_____

JUSTIFICACIÓN DEL CRÉDITO POR PARTE DEL OFICIAL

 Rot. inventarios _____ veces Endeudamiento: _____ % Margen Bruto _____ %
 Firma del Oficial de Crédito _____



Crecer - Wiñari
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR

PRINCIPALES CLIENTES (características y plazos)		MONTO DE CARTERA POR COBRAR
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____
4.	_____	_____
TOTAL CUENTAS POR COBRAR		_____

REGISTRO AUXILIAR DE INVENTARIOS

DESCRIPCIÓN	#	PRECIO DE COSTO x U.	VALOR TOTAL	PRECIO DE VENTA x U.	MARGEN (%)
<small>De ser necesario adicionar hoja a continuación de inventario.</small>					
VALOR TOTAL DEL INVENTARIO					

REGISTRO AUXILIAR DE ACTIVOS FIJOS

DESCRIPCIÓN (equipo, herramientas, muebles, etc.)	VALOR

REGISTROS AUXILIAR DE PASIVOS EN EL MERCADO CREDITICIO INFORMAL Y FORMAL

	ACREEDOR Y MONTO ORIGINAL	PLAZO	SALDO
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____
TOTAL CRÉDITOS POR PAGAR			

REGISTRO AUXILIAR DE INVENTARIOS

INFORMACIÓN	DATOS PARA EL CALCULO	PROMEDIO MENSUAL
VENTAS AL CONTADO	_____	_____
VENTAS A CRÉDITO	_____	_____
RECUPERACIÓN CxC	_____	_____
COMPRAS CONTADO	_____	_____
COMPRAS A CRÉDITO	_____	_____
Frecuencia de Compras:	Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mes <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/>	
COSTO VENTAS		

**CÁLCULOS AUXILIARES
REFERENCIAS (PERSONALES, COMERCIALES, BANCARIAS, ETC.)**

	PERSONA DE REFERENCIA	TELÉFONO	OBSERVACIONES
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____

Incluir, de ser posible, información de central de riesgos



Crecer - Wiñari

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

DECLARACIÓN JURADA DE BIENES

El que suscribe la presente Declaración Jurada de Bienes, que a continuación se describen y valoran, en calidad de propietario declara ser propietario de los bienes y que mediante este acto lo ofrece como garantía. Declaro que dichos bienes no está gravados con ninguna otra persona natural ni jurídica, así mismo declaro estar de acuerdo de aceptar su desplazamiento en caso de incumplimiento en el pago parcial o total del crédito que se me ha otorgado.

DESCRIPCIÓN DE BIENES OFRECIDOS EN GARANTÍA	VALORIZACIÓN

.....
FIRMA DEL PRESTATARIO

.....
FIRMA DEL CONYUGUE

Nombre:
Cédula de Identidad:

Nombre:
Cédula de Identidad:

En la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____ a las _____ horas, ante el Sr. Dr. _____ Juez de lo Civil de _____ e infrascrito secretario, comparece el Sr. (a) _____ portador(a) de la cédula de identidad N° _____ por sus propios y personales derechos; y el Sr (a) _____ portador(a) de la cédula de identidad N° _____ por sus propios y personales derechos; con el objeto de reconocer sus firmas y rúbricas puestas al pie de la presente Declaración Jurada de Bienes, que antecede, juramentadas que fueron en legal y debida forma y previas las advertencias legales indicadas, declaran que las firmas puestas al pie de la presente diligencia son las suyas propias, las mismas que se utilizan en todos sus actos públicos como privados en fe de lo cual firman en unidad de acto conjuntamente con el Señor Juez y el Secretario que certifica.

.....
JUEZ

.....
COMPARECIENTE

.....
COMPARECIENTE

Anexo N° 3: Depreciaciones Y Amortizaciones

DETALLE	MONTO	VIDA UTIL	% DEPR.	VALOR RESIDUAL		DEPR. ANUAL
				VALOR	%	
<i>Maquinaria y equipos</i>						
Cajas de seguridad	2.500,00	10	10%	250,00	10%	225,00
<i>Muebles y enseres</i>						
Recepción	230,00	10	10%	23,00	10%	20,70
Silla	514,00	10	10%	51,40	10%	46,26
Modular de vitrina	2.500,00	10	10%	250,00	10%	225,00
Escritorio Wengue ES0803 Inval	986,00	10	10%	98,60	10%	88,74
<i>Equipo de computo</i>						
Desktop AMD AthlonIIX2 D-tek	6850,00	3	33%	685,00	10%	2055,00
<i>Amortizacion</i>						
Gastos de constitución	2000,00	5	20%	-	0%	400,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Anexo N° 4: Carga salarial

<i>Cargos</i>	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gerente general	19.515,60	21.467,16	23.613,88	25.975,26	28.572,79
Contador	12.334,50	13.567,95	14.924,75	16.417,22	18.058,94
Oficial de créditos	10.738,70	11.812,57	12.993,83	14.293,21	15.722,53
Cobrador	10.419,54	11.461,49	12.607,64	13.868,41	15.255,25
Secretaria	7.068,36	7.775,20	8.552,72	9.407,99	10.348,79
Cajeros	6.988,57	7.687,43	8.456,17	9.301,79	10.231,97
Guardia de seguridad	7.706,68	8.477,35	9.325,08	10.257,59	11.283,35
TOTAL SUELDOS Y SALARIOS	<u>74.771,95</u>	<u>82.249,15</u>	<u>90.474,06</u>	<u>99.521,47</u>	<u>109.473,61</u>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: Por la Autora

Anexo N° 5: Total Gastos Operativos

DETALLE	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Depreciaciones y Amortizaciones	3.060,70	3.060,70	3.060,70	3.060,70	3.060,70
Sueldos Y Beneficios legales	74.771,95	82.249,15	90.474,06	99.521,47	109.473,61
Servicios básico	2.800,00	2.943,92	3.095,24	3.254,33	3.421,61
Gastos arriendos	12.000,00	12.616,80	13.265,30	13.947,14	14.664,02
Gastos generales (Imprevistos)	894,97	989,55	1094,36	1210,53	1339,32
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	93.527,62	101.860,12	110.989,66	120.994,16	131.959,26
GASTOS VENTAS					
Valores para la operación de los objetivos	53.514,00	47.812,60	53.319,86	57.853,25	64.517,03
TOTAL GASTOS VENTAS					
GASTOS FINANCIEROS					
Impuestos a plazo fijo	1125,00	1237,50	1361,25	1497,38	1647,11
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	1.125,00	1237,50	1361,25	1497,38	1647,11
GASTOS OPERATIVOS	148.166,62	150.910,22	165.670,77	180.344,79	198.123,40

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Anexo N° 6: Captación de recursos

Depósitos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
A la vista	7.277,82	8.005,60	8.806,16	9.686,78	10.655,46
Restringidos	4.859,43	5.345,37	5.879,91	6.467,90	7.114,69
Infantil	1.281,46	1.409,60	1.550,56	1.705,62	1.876,18
Programado	92,96	102,26	112,48	123,73	136,10
A plazo fijo	49.849,69	54.834,66	60.318,12	66.349,94	72.984,93
	63.361,35	69.697,49	76.667,24	84.333,96	92.767,36
Otros					
Otras obligaciones financieras	1.584,89	1.743,38	1.917,72	2.109,49	2.320,44
TOTAL GASTOS	1.584,89	1.743,38	1.917,72	2.109,49	2.320,44

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Anexo N° 7: Ingresos de la Cooperativa

Créditos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Microcrédito	280807,54	308888,29	339777,12	373754,83	411130,31
Consumo	16887,20	19420,28	22333,34	25683,32	29535,82
Hipotecario	23824,04	27397,64	31507,29	36233,38	41668,39
Grupo solidario	36468,06	40114,86	44126,35	48538,98	53392,88
	357986,83	395821,07	437744,08	484210,52	535727,41
Otros					
Intereses de mora	70202.00	77222.00	84944.00	93439.00	102783.00
Intereses de cobranza	4222.00	4855.00	5583.00	6421.00	7384.00
Otros servicios financieros	5956.00	6849.00	7877.00	9058.00	10417.00
Otros productos financieros	9117.00	10029.00	11032.00	12135.00	13348.00
TOTAL	89497.00	98955.00	109436.00	121053.00	133932.00
TOTAL INGRESOS	447483,54	494776,35	547180,10	605263,15	669659,26

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Anexo N° 8: Estado de Resultados

Cuentas	Período 1	Período 2	Período 3	Período 4	Período 5
Ingresos	447.483,54	494.776,35	547.180,10	605.263,15	669.659,26
Operaciones	64.946,25	71.440,87	78.584,96	86.443,45	95.087,80
Utilidad Operativa	382.537,29	423.335,48	468.595,14	518.819,70	574.571,46
Gastos operativos	148.166,62	150.910,22	165.670,77	180.344,79	198.123,40
Base 15 % trabajadores	234.370,68	272.425,26	302.924,37	338.474,91	376.448,06
15% participación trabajadores	35155,60	40863,79	45438,66	50771,24	56467,21
Base Impuesto a la renta	199.215,08	231.561,47	257.485,72	287.703,67	319.980,85
Impuesto a la renta	49803,77	57890,37	64371,43	71925,92	79995,21
Utilidad del ejercicios	149.411,31	173.671,10	193.114,29	215.777,76	239.985,64

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

Anexo N° 9: Flujo de efectivo

DESCRIPCION	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	-436295,42					
Flujo de ingresos		447483,54	494776,35	547180,10	605263,15	669659,26
menos Costo de ventas		64.946,25	71.440,87	78.584,96	86.443,45	95.087,80
menos Gastos administrativos		148.166,62	150.910,22	165.670,77	180.344,79	198.123,40
Utilidad operativa		234370,68	272425,26	302924,37	338474,91	376448,06
más depreciaciones y amortizaciones		3.060,70	3.060,70	3.060,70	3.060,70	3.060,70
Utilidad neta más amortizaciones y depreciaciones		237.431,38	275.485,96	305.985,07	341.535,61	379.508,76
menos Fondo de recuperación de activos fijos		2.660,70	5321,40	7.982,10	9746,86	12407,56
Flujo neto de efectivo	-436295,42	234.770,68	270164,56	298.002,97	331788,75	367101,20

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Elaborado por: La Autora

ANEXO N° 10: Ruc

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891726712001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WINARI LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 30/05/2008
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: AV. CEVALLOS Número: 16-33 Intersección: MERA
Referencia: JUNTO AL EDIFICIO DE LA ASOCIACION DE EMPLEADOS Telefono Trabajo: 032420583 Email:
coacrecer@hotmail.com Celular: 0992528449

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 02/07/2008
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

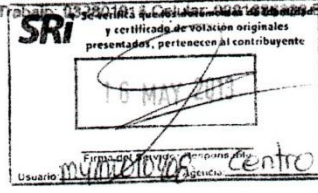
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: OLMEDO Número: 30-57 Intersección: JUAN
LAVALLE MALDONADO Referencia: A UNA CUADRA DE LA ESTACION DE FERROCARRIL Telefono Trabajo: 032952425

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 04/01/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: ANTONIO CLAVIJO Número: 1-44 Intersección: JUAN
ABEL ECHEVERRIA Referencia: FRENTE A LA PLAZA EL SALTO Telefono Trabajo: 0324015400 Email:
coacrecer@hotmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYM101008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 16/05/2013 10:36:19

Anexo N° 11: Lista de socio en mora

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA								
SOCIO	MONTO	PLAZO	TASA	SALDO	SALDO VEN	x VENCER	D MORA	CANTÓN
REMACHE SALGUERO CARMITA DE JESUS	416	8	27	11,91	11,91	0	1	RIOBAMBA
JARA OCHOG FREDDY GERMAN	1.700,00	15	21	1.473,34	113,33	1.360,01	1	RIOBAMBA
JANETA GUZMAN NELLY MARISOL	4.120,00	18	21	3.662,22	228,89	3.433,33	1	RIOBAMBA
ENCALADA ALVAREZ JOHANNA PAOLA	2.266,00	18	21	2.049,35	112,49	1.936,86	1	RIOBAMBA
VALDIVIEZO TACURI CRISTIAN GUSTAVO	2.040,00	18	21	339,76	113,04	226,72	2	RIOBAMBA
CARTUCHE VACACELA MARCO ANTONIO	3.060,00	18	21	343,42	3,42	340	2	RIOBAMBA
ALBAN PONCE ROSARIO NATIVIDAD	1.040,00	12	21	259,54	86,24	173,3	3	RIOBAMBA
LUISATAXI HIDALGO GLORIA MARIANA	520	5	26,9	95,91	95,91	0	3	RIOBAMBA
URQUIZO HUARACA ANA ROSALIA	570	6	26,9	285	95	190	3	RIOBAMBA
AGUALSACA ORTIZ SEGUNDO VICENTE	1.133,00	12	21	944,16	94,42	849,74	3	RIOBAMBA
CRISPIN YANEZ JULIA GABRIELA	2.266,00	18	21	2.014,22	125,89	1.888,33	3	RIOBAMBA
CAPUZ PILAMUNGA EDGAR PATRICIO	6.180,00	36	21	4.463,30	171,67	4.291,63	4	RIOBAMBA
CHIMBOLEMA ÑAUNAY ANA MARIA	520	5	26,9	206,21	102,21	104	4	RIOBAMBA
CHOTO TENESACA RUBEN OSWALDO	5.250,00	36	21	39,61	39,61	0	5	RIOBAMBA
CARRILLO VALDIVIEZO JESSICA NATALY	1.144,00	12	21	285,43	94,73	190,7	5	RIOBAMBA
CAYAMBE MITA JULIO CESAR	4.200,00	20	21	2.310,00	210	2.100,00	5	RIOBAMBA
TUMAILLI LARA JESSICA LORENA	1.545,00	15	21	1.236,00	103	1.133,00	5	RIOBAMBA
YUQUILEMA VARGAS RUTH ALEGRIA	5.250,00	48	21	1.202,94	109,38	1.093,56	7	RIOBAMBA
CABEZAS CALDERON JUAN CARLOS	5.150,00	24	21	3.218,78	214,58	3.004,20	7	RIOBAMBA
DONOSO PEREZ ANDRES ALEXANDER	2.060,00	18	21	1.618,93	16,69	1.602,24	7	RIOBAMBA
MACAS TIXE MARCELO PATRICIO	7.140,00	36	18	4.051,46	196,11	3.855,35	8	RIOBAMBA
LEMA QUISHPI JOSE FRANCISCO	1.030,00	6	21	168,53	168,53	0	8	RIOBAMBA
VIÑAN NARVAEZ LAURA MARINA	2.987,00	18	21	2.655,12	165,94	2.489,18	8	RIOBAMBA
MANCERO ESCOBAR EDWIN ANIBAL	15.300,00	48	18	2.391,64	91,98	2.299,66	9	RIOBAMBA
SAYAY GUAMBO MARIA LUISA	2.020,00	12	21	505,03	168,33	336,7	9	RIOBAMBA
MOROCHO CUTUGUAN JOSE LEANDRO	6.180,00	24	21	4.673,49	38,49	4.635,00	9	RIOBAMBA
BARRE MANZABA LEONOR JANETH	260	4	26,9	128	63	65	9	RIOBAMBA
SALTOS ALVARADO ENRIQUE MARCELO	6.180,00	18	21	5.602,02	307,47	5.294,55	9	RIOBAMBA
DUCHI ACHANCE ALEXIS JAIR	2.060,00	15	21	1.785,34	137,33	1.648,01	9	RIOBAMBA
MANZANO ROMERO ROMEL NEPTALI	345	5	26,9	211,35	69,31	142,04	9	RIOBAMBA
UVIDIA QUINCHUELA GALO EDUARDO	345	5	26,9	192,5	50,46	142,04	9	RIOBAMBA
SAMANIEGO MOYOTA KATHERIN ISABEL	572	6	26,9	476,67	95,33	381,34	9	RIOBAMBA
TANE GARCIA FABRICIO GERMAN	3.090,00	20	21	2.935,50	154,5	2.781,00	9	RIOBAMBA
CUADRADO RIVERA JIMENA VERONICA	1.144,00	10	21	1.036,17	107,72	928,45	9	RIOBAMBA
BALLA GUAMINGA ENMA VERONICA	8.080,00	48	10,3	5.274,92	161,38	5.113,54	10	RIOBAMBA
GUARANDA CAIZA FAUSTO BOLIVAR	24.240,00	108	10,3	21.425,51	163,82	21.261,69	10	RIOBAMBA
LARA LARA MARIA YOLANDA	3.060,00	24	21	1.402,50	127,5	1.275,00	10	RIOBAMBA
PUMA CUNDURI JOHANA MARIBEL	1.040,00	8	21	128,53	128,53	0	11	RIOBAMBA
LOPEZ MARTINEZ JUAN SERAFIN	1.289,56	12	21	892,33	105,07	787,26	12	RIOBAMBA
PILAMUNGA MOROCHO JOSE	9.840,00	36	21	9.020,01	273,33	8.746,68	12	RIOBAMBA
RODRIGUEZ VIZUETE LUIS HUMBERTO	3.225,00	36	21	716,76	89,58	627,18	13	RIOBAMBA
YUQUILEMA ATUPAÑA CRISTINA GLADYS	6.630,00	36	18	3.410,09	190,53	3.219,56	13	RIOBAMBA
UQUILLAS GUAMAN BLANCA BEATRIZ	3.060,00	18	21	850	170	680	13	RIOBAMBA
CORO AUCANCELA ANA LUCIA	878	12	27	30,28	30,28	0	13	RIOBAMBA
VIMOS CHUCURI JOSE HILARIO	1.632,00	15	21	334,32	7,92	326,4	13	RIOBAMBA
BETUN VELOSO LESLY ELISABETH	1.545,00	12	21	386,25	128,75	257,5	13	RIOBAMBA
CALLE MALAN MARIA CARLOTA	520	6	26,9	86,08	86,08	0	13	RIOBAMBA
HUILCAREMA AUQUILLA MARGARITA DELROCIO	2.260,00	15	21	1.807,99	150,67	1.657,32	13	RIOBAMBA
CUÑEZ PAGUAY CARLOS	9.888,00	48	21	9.506,91	142,85	9.364,06	13	RIOBAMBA
CHINCHI ROLDAN KARINA MARISOL	572	3	26,9	190,66	190,66	0	13	RIOBAMBA
CORDOVA CARRILLO ALVARO RAMIRO	1.040,00	12	21	866,66	86,67	779,99	13	RIOBAMBA
GUAMAN CHOCA PATRICIA MARGARITA	520	8	26,9	455	65	390	13	RIOBAMBA
ALBAN PONCE ROSARIO NATIVIDAD	5.100,00	24	21	476,67	34,05	442,62	14	RIOBAMBA

VALLEJO NAREA MYRIAM DEL CARMEN	5.814,00	42	21	4.568,13	138,43	4.429,70	16	RIOBAMBA
SISA CAGUANA MARIA ROSA	10.200,00	48	20	8.075,00	212,5	7.862,50	17	RIOBAMBA
YAUTIBUG QUISHPI SHIRLEY ASTRID	1.040,00	10	21	211,61	3,61	208	22	RIOBAMBA
QUINCHE GUAPI JANETH ALEXANDRA	2.060,00	12	21	910,44	175,59	734,85	25	RIOBAMBA
CHARCO GUACHO ADOLFO	10.300,00	36	20	8.869,45	286,11	8.583,34	29	RIOBAMBA
ASHQUI AGUAGALLO JENNIFER JASMIN	570	6	26,9	35,31	35,31	0	37	RIOBAMBA
PARRA ALVAREZ FREDY ROLANDO	3.150,00	24	21	1.050,00	262,5	787,5	38	RIOBAMBA
SALAZAR LUISATAXI IRMA LUCIA	624	8	26,9	327,59	80,25	247,34	39	RIOBAMBA
GUARANGA GUSQUI JOSE EDGAR	728	6	26,9	364,01	242,66	121,35	41	RIOBAMBA
ALBAN PONCE NORMA PIEDAD	4.284,00	24	21	1.623,93	195,93	1.428,00	43	RIOBAMBA
PACA DELGADO DINA MARIA	468	6	26,9	40,69	40,69	0	43	RIOBAMBA
PILAMUNGA PAGUAY ANA LUZ	9.650,00	36	21	9.113,88	536,12	8.577,76	43	RIOBAMBA
VILLAFUERTE VACA ANGELICA GUADALUPE	520	6	26,9	433,33	173,34	259,99	43	RIOBAMBA
PAEZ BARRETO CRISTINA JUDITH	1.900,00	15	21	1.461,90	124,11	1.337,79	53	RIOBAMBA
ASQUI LEIVA VIVIANA ALEXANDRA	624	8	27	156	156	0	55	RIOBAMBA
CANDO GUAÑO JOSE LUIS	1.020,00	12	21	170	170	0	58	RIOBAMBA
PALTAN CHAVEZ LILIA VERONICA	5.150,00	30	21	3.776,64	343,34	3.433,30	59	RIOBAMBA
MALAN SAULA WILSON JOVANY	4.635,00	24	20	427,56	427,56	0	74	RIOBAMBA
CAPUZ PILAMUNGA EDGAR PATRICIO	2.060,00	3	21	1.373,33	1.373,33	0	89	RIOBAMBA
CHACAGUASAY PARCO LUIS HERNAN	1.040,00	10	21	381,19	381,19	0	102	RIOBAMBA
RUCHICELA SISA JUAN OSWALDO	6.120,00	30	21	4.259,88	782	3.477,88	105	RIOBAMBA
CHACHA LEMACHE ANDRES JAIRO	2.040,00	24	21	1.360,00	340	1.020,00	121	RIOBAMBA
MIRANDA GUAMAN EDWIN DAVID	565	8	26,9	476,38	264,53	211,85	121	RIOBAMBA
ALARCON CASCO MAURICIO ALEJANDRO	1.040,00	6	21	215,76	215,76	0	125	RIOBAMBA
TENE SALCAN YOLANDA MARISOL	2.000,00	24	21	583,39	416,65	166,74	132	RIOBAMBA
ANGULO YANEZ SONIA ALEXANDRA	3.150,00	30	21	1.050,00	525	525	135	RIOBAMBA
REMACHE CHUQUIMARCA MARIA ALEXANDRA	2.600,00	24	21	433,4	433,4	0	135	RIOBAMBA
CUDCO CUTIOPALA JHONNATAN JOSUE	1.040,00	10	21	823,9	511,9	312	147	RIOBAMBA
REMACHE GANAN CARLOS	271	1	26,9	161,6	161,6	0	152	RIOBAMBA
REMACHE QUISHPE JULIO CESAR	1.887,00	20	21	834,85	551,8	283,05	162	RIOBAMBA
BARRETO GRANJA JENNY PATRICIA	572	6	26,9	544,21	544,21	0	162	RIOBAMBA
PUMAGUALLI QUISHPE AMPARITO DEL ROCIO	1.040,00	16	21	740,84	350,84	390	167	RIOBAMBA
CHIMBOLEMA PINDI ANA NARCISA DE JESUS	312	3	27	163,26	163,26	0	192	RIOBAMBA
ZAVALA FANNY GRIMANEZA	1.020,00	12	21	229,7	229,7	0	196	RIOBAMBA
LUISATAXI HIDALGO LIDA DOLORES	2.040,00	12	21	545,66	545,66	0	196	RIOBAMBA
CAIZA RAMOS MARIO GONZALO	510	8	27	63,75	63,75	0	196	RIOBAMBA
CHIMBOLEMA PINDI ANA NARCISA DE JESUS	816	12	27	398,12	398,12	0	196	RIOBAMBA
LEMA CAIZA DARIO STALYN	208	3	27	208	208	0	208	RIOBAMBA
ANDINO BURGOS MONICA DEL PILAR	1.040,00	6	21	364,09	364,09	0	217	RIOBAMBA
SOLEDISPA LUZARDO ALEXI ANGEL	520	5	27	312	312	0	230	RIOBAMBA
SALTOS AVALOS CARLOS VINICIO	10.200,00	48	18	6.800,00	1.700,00	5.100,00	232	RIOBAMBA
TENESACA CAGUANA LUIS EDISON	479	4	27	239,5	239,5	0	239	RIOBAMBA
SAIGUA LLONGO ANGEL ROBERTO	1.020,00	12	23	207,44	207,44	0	244	RIOBAMBA
MAYANZA CHUCHO ANA MERCEDES	2.675,00	30	21	2.185,55	758,93	1.426,62	246	RIOBAMBA
BURGOS ANGULO MARTHA CECILIA	1.020,00	12	21	338,03	338,03	0	249	RIOBAMBA
UVIDIA SEFLA WILMER JAVIER	3.150,00	24	21	1.618,35	1.093,35	525	256	RIOBAMBA
MANTILLA PEÑAFIEL YONATAN DARIO	510	6	27	285,21	285,21	0	261	RIOBAMBA
VACACELA JARAMILLO JOSE LUIS	510	8	27	255	255	0	268	RIOBAMBA
BOCON MOROCHO PATRICIO WILSON	561	8	27	350,61	350,61	0	271	RIOBAMBA
AUCANCELA GUAMAN ANGEL RICARDO	1.020,00	8	21	765	765	0	281	RIOBAMBA
UVIDIA VALLEJO OSWALDO JAVIER	520	8	27	520	520	0	284	RIOBAMBA
OROZCO TOBAR CARMEN ALEXANDRA	3.060,00	12	21	1.549,43	1.549,43	0	287	RIOBAMBA
GUALLE PALACIOS MARCOS FERNANDO	612	7	27	524,57	524,57	0	292	RIOBAMBA
AUCANCELA YUQUILEMA MARIA JUANA	624	6	27	468,81	468,81	0	292	RIOBAMBA
BOLAÑOS CHICAIZA DANNY ALDAIR	572	6	27	570,27	570,27	0	292	RIOBAMBA
YUQUILEMA ALLIAICA MARIA MAGDALENA	2.100,00	18	21	699,96	699,96	0	306	RIOBAMBA
MOROCHO LLANGARI EDISON DAVID	1.530,00	12	21	892,5	892,5	0	318	RIOBAMBA
TIBANLONBO CHISAC CARMEN ELENA	561	7	27	399,59	399,59	0	379	RIOBAMBA
YUMI CUTIUPALA MARIA CARMEN	628	10	27	576,18	576,18	0	379	RIOBAMBA

PAULLAN GUARANGA DANNY EFRAIN	317	5	27	253,6	253,6	0	394	RIOBAMBA
PALTAN TENE ALEJANDRA VERONICA	561	6	27	561	561	0	425	RIOBAMBA
VILLA BURGOS LUIS EDUARDO	2.100,00	24	21	1.534,81	1.272,31	262,5	432	RIOBAMBA
VALENTE SAGÑAY WILSON RUBEN	1.050,00	12	21	437,5	437,5	0	460	RIOBAMBA
SIGUENZA CARRILLO MARCELO JOSE	1.050,00	10	21	630	630	0	460	RIOBAMBA
BONILLA LOPEZ MONICA JAQUELINE	210	4	28	81,29	81,29	0	465	RIOBAMBA
CHAUCA YANES ROSA NORMA	1.410,00	12	21	651,64	651,64	0	497	RIOBAMBA
CUJILEMA QUINCHUELA CRISTINA ALEXANDRA	811	12	23	545,47	545,47	0	501	RIOBAMBA
MOYOLEMA MOYOLEMA JANETH MARIA	865	12	23	288,36	288,36	0	532	RIOBAMBA
COBOS COELLO HENRY JAVIER	1.050,00	12	21	437,5	437,5	0	555	RIOBAMBA
MORALES MANTILLA MONICA ALEXANDRA	779,13	12	23	649,27	649,27	0	579	RIOBAMBA
PADILLA BUÑAY LUIS MARCELO	648	6	23	297,4	297,4	0	593	RIOBAMBA
VALLADARES MANTILLA SUSANA ISABEL	1.030,00	18	21	895,11	895,11	0	629	RIOBAMBA
LASSO ALLAUCA LUIS ENRIQUE	578	6	28	415,86	415,86	0	670	RIOBAMBA
OCAÑA HERRERA REGAIL LUCIANO	422	4	18	422	422	0	711	RIOBAMBA
NOBOA ZAVALA JENNIFER ESTHEFANIA	242	6	28	198,76	198,76	0	805	RIOBAMBA
MUÑOZ ANDRADE GLADYS MARIANA	2.100,00	10	21	2.100,00	2.100,00	0	805	RIOBAMBA
GUAMANGALLO DELGADO LUIS ENRIQUE	630	8	23	472,5	472,5	0	826	RIOBAMBA
CASTILLO DELGADO CARLA FERNANDA	525	8	28	393,74	393,74	0	835	RIOBAMBA
MINA QUINTERO LUIS ALBERTO	1.381,00	18	21	1.304,28	1.304,28	0	836	RIOBAMBA
ARMIJOS MORA CLAUDIO MARCELO	525	8	28	525	525	0	836	RIOBAMBA
PILAMUNGA CHIRAU JUAN CARLOS	3.900,00	18	18	3.900,00	3.900,00	0	836	RIOBAMBA
ESPINOZA ARIAS ANGEL OCTAVIO	525	8	28	328,11	328,11	0	852	RIOBAMBA
QUINDE ARQUI WILSON ENRIQUE	1.050,00	12	21	612,5	612,5	0	893	RIOBAMBA
SALAZAR ZEA MARIA JOSE	10.500,00	48	21	9.969,36	5.937,32	4.032,04	893	RIOBAMBA
PAUCAR ORNA BETTY PATRICIA	285	3	28	37,94	37,94	0	897	RIOBAMBA
TAIPE GUANGA EDISON JORGE	265	5	28	265	265	0	913	RIOBAMBA
GUALAN CEPEDA MANUEL	1.050,00	12	21	262,5	262,5	0	944	CHAMBO
DELGADO MORALES ETELVINA DE LAS NUBES	525	8	28	457,54	457,54	0	1109	RIOBAMBA
MURILLO SANCHEZ LUZ MARIA	255	3	28	170	170	0	1350	RIOBAMBA
VILLEGAS PEREZ PEDRO MIGUEL	1.050,00	12	21	105,9	105,9	0	1382	RIOBAMBA
PUCUNA BAÑO MARIA INES	476	6	28	476	476	0	1384	RIOBAMBA
GAIBOR ESCUDERO RICHARD GEOVANNY	1.030,00	4	21	1.030,00	1.030,00	0	1461	RIOBAMBA
VASQUEZ MARURI FELIX ECUADOR	525	6	28	525	525	0	1747	RIOBAMBA
HUILCA VERDEZOTO MERCY ALEXANDRA	315	6	28	210	210	0	1807	RIOBAMBA
SANAGUANO CONDOR JORGE MANUEL	525	5	28	525	525	0	1918	RIOBAMBA
QUISHPI PALATAN FABIAN SANTIAGO	320	6	28	106,03	106,03	0	2047	RIOBAMBA
LOJA QUEZADA FREDY ALBERTO	1.000,00	12	20	416,69	416,69	0	2497	RIOBAMBA
CUJI TIXI LAURA JIMENA	500	7	23	357,14	357,14	0	2873	RIOBAMBA
SANIPATIN GUEVARA MARIANA MERCEDES	500	8	23	500	500	0	2925	RIOBAMBA
	352362,69				60280,06			