



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE  
CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
P.A.I.S, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR:**

**JUAN MIGUEL QUISHPE TUQUINGA**

Riobamba – Ecuador

2021



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

**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE  
CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
P.A.I.S, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR: JUAN MIGUEL QUISHPE TUQUINGA**

**DIRECTOR: ING. RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ**

Riobamba – Ecuador

2021



**©2021, Juan Miguel Quishpe Tuquinga**

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

Yo Juan Miguel Quishpe Tuquinga, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba 26 de Abril de 2021

---

**Juan Miguel Quishpe Tuquinga**

**C.C: 060421007-0**

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

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**, realizado por el señor: **JUAN MIGUEL QUISHPE TUQUINGA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto</b> <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 <p>VICTOR MANUEL BETANCOURT SOTO</p> <p>Firmado digitalmente por VICTOR MANUEL BETANCOURT SOTO Fecha: 2021.04.26 10:48:04 -05'00'</p>	<b>2021-04-26</b>
<b>Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz.</b> <b>DIRECTOR DEL TRABAJO</b> <b>DE TITULACIÓN</b>	 <p>RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ</p> <p>Firmado digitalmente por RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ</p>	<b>2021-04-26</b>
<b>Ing. Marcelo Fernando Villalba Díaz.</b> <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>	 <p>Ing. Marcelo Fernando Villalba Díaz</p> <p>MARCELO FERNANDO VILLALBA DIAZ</p>	<b>2021-04-26</b>

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación le dedico a DIOS por guiar cada paso de mi vida, por darme fortaleza para afrontar cada obstáculo presentado a lo largo de mi trayecto estudiantil y personal.

A mis padres, que con su sacrificio y esfuerzo me han apoyado incondicionalmente en el trayecto de mi carrera.

Juan

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a Dios por siempre ser mi fortaleza en esta etapa de vida universitaria, por guiarme y protegerme siempre en cada decisión tomada.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por brindarme la oportunidad de prepararme académica y personalmente en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, para así poder cumplir uno de mis objetivos, ser un profesional de la República del Ecuador.

A mis padres, amigos y compañeros, en el aula con quienes compartí mis años de vida estudiantil y quienes me brindaron su apoyo y confianza incondicional en cada paso que daba.

Finalmente, pero no menos importante este trabajo de titulación va dirigido a mis tutores, Ing. Raquel Colcha e Ing. Marcelo Villalba, quienes con paciencia y sabiduría me encaminaron y guiaron para poder culminar con éxito el presente trabajo y a su vez a la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. Ltda., por abrirme las puertas en su organización para poder realizar el presente trabajo de titulación.

Juan

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
1.1.1. <i>Formulación del problema.....</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema.....</i>	3
<b>1.2. Justificación.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. <i>Justificación teórica.....</i>	3
1.2.2. <i>Justificación metodológica.....</i>	3
1.2.3. <i>Justificación académica.....</i>	4
1.2.4. <i>Justificación practica.....</i>	4
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
1.3.1. <i>General.....</i>	4
1.3.2. <i>Específicos.....</i>	4
<b>1.4. Antecedentes de investigación.....</b>	<b>5</b>
1.4.1. <i>Antecedentes históricos.....</i>	6
1.4.1.1. <i>Misión:.....</i>	7
1.4.1.2. <i>Visión:.....</i>	7
1.4.1.3. <i>Valores Corporativos.....</i>	7
1.4.1.4. <i>Base legal.....</i>	7
1.4.1.5. <i>Objetivos:.....</i>	8
1.4.1.6. <i>Estructura organizacional.....</i>	9
<b>1.5. Fundamentación teórica.....</b>	<b>10</b>
1.5.1. <i>Sistema financiero.....</i>	10
1.5.1.1. <i>Sector financiero popular y solidario.....</i>	10
1.5.2. <i>Economía popular y solidaria.....</i>	11
1.5.3. <i>Normativa que rige al Sistema Económico Popular y Solidario.....</i>	11

<b>1.5.4.</b>	<b><i>Evaluación</i></b> .....	12
<b>1.5.5.</b>	<b><i>Gestión</i></b> .....	12
<b>1.5.6.</b>	<b><i>Crédito</i></b> .....	13
1.5.6.1.	<i>Proceso de concesión de créditos</i> .....	14
1.5.6.2.	<i>Políticas de crédito</i> .....	18
1.5.6.3.	<i>Cartera de crédito</i> .....	19
1.5.6.4.	<i>Líneas de crédito</i> .....	19
1.5.6.5.	<i>Las 5 C del crédito</i> .....	21
<b>1.5.7.</b>	<b><i>Riesgo</i></b> .....	24
1.5.7.1.	<i>Administración del riesgo</i> .....	24
1.5.7.2.	<i>Etapas de la administración del riesgo</i> .....	25
1.5.7.3.	<i>Riesgo crediticio</i> .....	27
<b>1.5.8.</b>	<b><i>Cobranzas</i></b> .....	28
1.5.8.1.	<i>Procedimiento para las cobranzas</i> .....	29
1.5.8.2.	<i>Política de cobranzas</i> .....	30
<b>1.5.9.</b>	<b><i>Calificación de las Cooperativas</i></b> .....	31
1.5.9.1.	<i>Calificación de cuentas por cobrar</i> .....	31
1.5.9.2.	<i>Calificación del riesgo en entidades del Sector Financiero Popular y Solidario</i> .....	33
<b>1.5.10.</b>	<b><i>Clasificación del sistema Económico Popular y Solidario</i></b> .....	34
<b>1.5.11.</b>	<b><i>Morosidad</i></b> .....	35
<b>1.5.12.</b>	<b><i>Cartera en mora</i></b> .....	35
<b>1.5.13.</b>	<b><i>Control Interno COSO</i></b> .....	35
1.5.13.1.	<i>Coso II E.R.M</i> .....	36
1.5.13.2.	<i>Componentes del Coso II</i> .....	37
<b>1.5.14.</b>	<b><i>Eficiencia, eficacia y economía</i></b> .....	39
<b>1.6.</b>	<b><i>Idea a defender</i></b> .....	40

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	41
<b>2.1.</b>	<b>Modalidad de investigación</b> .....	41
2.1.1.	<i>Cualitativo</i> .....	41
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i> .....	41
<b>2.2.</b>	<b>Tipos de investigación</b> .....	41
2.2.1.	<i>Descriptivo</i> .....	41
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de la investigación</b> .....	41
2.3.1.	<i>Documental</i> .....	41

2.3.2.	<i>De campo</i> .....	42
2.4.	<b>Población y Muestra</b> .....	42
2.4.1.	<i>Población</i> .....	42
2.4.2.	<i>Muestra</i> .....	42
2.5.	<b>Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación</b> .....	43
2.5.1.	<i>Métodos</i> .....	43
2.5.1.1.	<i>Deductivo</i> .....	43
2.5.1.2.	<i>Inductivo</i> .....	43
2.5.2.	<i>Técnicas</i> .....	43
2.5.2.1.	<i>Observación</i> .....	43
2.5.2.2.	<i>Encuesta</i> .....	43
2.5.3.	<i>Instrumentos</i> .....	43

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	44
3.1.	<b>Resultado</b> .....	44
3.2.	<b>Introducción</b> .....	54
3.3.	<b>Objetivo de la propuesta</b> .....	55
3.3.1.	<i>Objetivo general</i> .....	55
3.3.2.	<i>Objetivos específicos</i> .....	55
3.4.	<b>Evaluación a los procesos de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S, en la ciudad de Riobamba, Provincia De Chimborazo, periodo 2017.</b> .....	56
3.4.1.	<i>Contenido de la propuesta</i> .....	56
3.4.2.	<i>Análisis de procesos de colocación de créditos que inducen a la morosidad.</i> .....	57
3.4.2.1.	<i>Tipos de créditos</i> .....	57
3.4.2.2.	<i>Nivel de morosidad de la COAC P.A.I.S</i> .....	64
3.4.3.	<b>Determinación de los puntos críticos en los procesos de colocación de créditos</b> ....	65
3.4.3.1.	<i>Proceso de colocación de créditos</i> .....	65
3.4.3.2.	<i>Flujograma de proceso de colocación de crédito</i> .....	66
3.4.3.3.	<i>Proceso de seguimiento y cancelación de crédito</i> .....	67
3.4.3.4.	<i>Flujograma de seguimiento y cancelación de crédito</i> .....	68
3.4.3.5.	<i>Análisis de los puntos críticos</i> .....	69
3.4.4.	<b>Evaluación a los procesos de colocación de créditos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno</b> .....	70
3.4.4.1.	<i>Cuestionarios de control interno</i> .....	70

3.4.4.2.	<i>Resultados de control</i> .....	78
3.4.4.3.	<i>Cumplimiento de metas</i> .....	79
3.4.4.4.	<i>Resumen de las principales deficiencias en los procesos de colocación de crédito</i> ...	83
3.4.4.5.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	84
<b>3.4.5.</b>	<b><i>Informe de Evaluación a los procesos de colocación de créditos</i></b> .....	<b>86</b>
3.4.5.1.	<i>Información general</i> .....	88
3.4.5.2.	<i>Objetivo General</i> .....	91
3.4.5.3.	<i>Objetivos específicos</i> .....	91
3.4.5.4.	<i>Alcance</i> .....	91
3.4.5.5.	<i>Informe de resultados</i> .....	91
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>97</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>98</b>
<b>GLOSARIO</b>		
<b>BIBLIOGRAFIA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Calificación del nivel de riesgo.....	32
<b>Tabla 1-2:</b>	Población.....	42
<b>Tabla 1-3:</b>	Manual de colocación de créditos .....	44
<b>Tabla 2-3:</b>	Cumplimiento de procesos .....	45
<b>Tabla 3-3:</b>	Capacitación al personal.....	46
<b>Tabla 4-3:</b>	Políticas y estrategias .....	47
<b>Tabla 5-3:</b>	Evaluación a los procesos .....	48
<b>Tabla 6-3:</b>	Aprobación de créditos.....	49
<b>Tabla 7-3:</b>	Proyecciones de montos .....	50
<b>Tabla 8-3:</b>	Créditos colocados .....	51
<b>Tabla 9-3:</b>	Análisis de capacidad de pago .....	52
<b>Tabla 10-3:</b>	Relevancia de la evaluación .....	53
<b>Tabla 11-3:</b>	Contenido de la Propuesta.....	56
<b>Tabla 12-3:</b>	Tipos de Créditos .....	57
<b>Tabla 13-3:</b>	Morosidad .....	64
<b>Tabla 14-3:</b>	Proceso de colocación de créditos.....	65
<b>Tabla 15-3:</b>	Flujograma de proceso .....	66
<b>Tabla 16-3:</b>	Seguimiento y cancelación de crédito.....	67
<b>Tabla 17-3:</b>	Flujograma de seguimiento .....	68
<b>Tabla 18-3:</b>	Cuestionario de Ambiente de control.....	70
<b>Tabla 19-3:</b>	Calculo del nivel de confianza y riesgo.....	71
<b>Tabla 20-3:</b>	Cuestionario de Evaluación de Riesgos.....	72
<b>Tabla 21-3:</b>	Calculo de nivel de confianza y riesgo.....	73
<b>Tabla 22-3:</b>	Cuestionario Respuesta al riesgo.....	74
<b>Tabla 23-3:</b>	Calculo de nivel de confianza y riesgo.....	75
<b>Tabla 24-3:</b>	Cuestionario de Actividades de control.....	76
<b>Tabla 25-3:</b>	Calculo de nivel de confianza y riesgo.....	77
<b>Tabla 26-3:</b>	Resultados de control .....	78
<b>Tabla 27-3:</b>	Presupuesto de colocación de crédito.....	79
<b>Tabla 28-3:</b>	Colocación real de créditos .....	79
<b>Tabla 29-3:</b>	Tabla resumen .....	80
<b>Tabla 30-3:</b>	Porcentaje de cumplimiento .....	80
<b>Tabla 31-3:</b>	Gestión Crediticia.....	82

<b>Tabla 32-3:</b> Resumen de las principales deficiencias en los procesos de colocación de crédito	83
<b>Tabla 33-3:</b> Información general	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b>	Estructura organizacional.....	9
<b>Gráfico 1-3:</b>	Manual de colocacion de creditos .....	44
<b>Gráfico 2-3:</b>	Cumplimiento de procesos.....	45
<b>Gráfico 3-3:</b>	Capacitación al personal .....	46
<b>Gráfico 4-3:</b>	Políticas y estrategias.....	47
<b>Gráfico 5-3:</b>	Evaluación a los procesos .....	48
<b>Gráfico 6-3:</b>	Aprobación de créditos .....	49
<b>Gráfico 7-3:</b>	Proyecciones de montos.....	50
<b>Gráfico 8-3:</b>	Créditos colocados .....	51
<b>Gráfico 9-3:</b>	Análisis de capacidad de pago .....	52
<b>Gráfico 10-3:</b>	Relevancia de la evaluación.....	53
<b>Gráfico 11-3:</b>	Análisis de proceso de colocación de créditos.....	63
<b>Gráfico 12-3:</b>	Morosidad .....	64
<b>Gráfico 13-3:</b>	Ambiente de Control.....	71
<b>Gráfico 14-3:</b>	Evaluación de riesgo .....	73
<b>Gráfico 15-3:</b>	Respuesta al riesgo.....	75
<b>Gráfico 16-3:</b>	Actividades de control .....	77
<b>Gráfico 17-3:</b>	Cumplimiento de metas .....	81
<b>Gráfico 18-3:</b>	Gestión Crediticia .....	82
<b>Gráfico 19-3:</b>	Estructura Organizacional.....	90
<b>Gráfico 20-3:</b>	Morosidad .....	92

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC

**ANEXO B:** FOTOS DE LA COOPERATIVA

## RESUMEN

La presente evaluación a los procesos de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017, obtuvo como objetivo principal evaluar los procesos de créditos, para la disminución de la cartera vencida con eficiencia, eficacia, economía y ética en la adecuada toma de decisiones; mediante las técnicas usadas como; la observación, entrevista dirigida al jefe de agencia y analista de créditos, y encuestas aplicadas al personal administrativo y operativo, el cual ayudó a la obtención de información relevante, competente y suficiente de los procesos de créditos; la evaluación a la gestión de créditos contempla en tres fases: El análisis del ciclo de créditos, a través del diagrama de espina de pescado determinando causa-efecto, la determinación de puntos críticos, mediante los flujogramas y cuestionarios de control interno, dando como resultado el informe final de la presente investigación, en el cual se detallan las debilidades encontradas, considerando las más relevantes: el incumplimiento de políticas del manual y reglamento de créditos, la falta de un reglamento interno que regule el proceso de crédito, el índice de morosidad superior a lo definido en el ambiente interno de la institución y una política de tiempo de recuperación de cartera calificada como ineficiente. La evaluación a los procesos de créditos presenta problemas de eficiencia y eficacia por lo que, se recomienda la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe, las cuales ayudarán a la institución a tomar decisiones sobre si se otorga o no un crédito.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN>, <CRÉDITO>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <CARTERA VENCIDA>, <RIOBMABA (CANTÓN)>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
FARREÑO UQUILLAS

08-07-2021

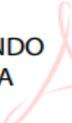
1333-DBRA-UTP-2021

## ABSTRACT

The evaluation of credit processes at Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda, located in Riobamba city, province of Chimborazo, period 2017, is mainly oriented to evaluate credit processes to reduce overdue portfolios with efficiency, effectiveness, economy and ethics through proper decision-making processes following some techniques such as: the observation, an interview applied to the agency manager and the credit analyst, surveys applied to the administrative and operational staff, which helped to obtain relevant, competent and sufficient information about credit processes. The evaluation of credit management includes three stages: The analysis of the credit cycle through the fishbone diagram to determine cause and effect, the determination of critical issues by means of internal control flowcharts and questionnaires, resulting in a final report obtained from the present study, in which the most relevant weaknesses are detailed such as: non-compliance with the policies established by the loan manual, the lack of internal regulations to control credits, a high rate of overdue portfolio defined by the institution and an inefficient policy for portfolio recovery. The evaluation of credit processes shows deficiencies, therefore, the application of some recommendations issued in this final report will help the institution to make decisions about whether or not to grant a credit.

Keywords:<ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <EVALUATION>, <CREDIT>, <EFFECTIVENESS>, <EFFICIENCY>, <OVERDUE PORTFOLIO>, <RIOBAMBA (CANTON)>.

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY



Firmado  
digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2021.07.08  
16:41:55 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

En la COAC P.A.I.S. Ltda., Matriz Riobamba , identificando la necesidad de mejorar la gestión crediticia para alcanzar sus objetivos y metas definidas, se desarrolla el presente trabajo de investigación orientado en el objetivo de evaluar los procesos de colocación de crédito de la COAC P.A.I.S. Ltda., período 2017, ; para identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados y así poder tener una acertada toma de decisiones, al desarrollo de la investigación se detectaron algunas deficiencias en los procesos de colocación de créditos, lo que conlleva a un índice de morosidad alto, por lo que el desarrollo del presente trabajo de investigación tiene un gran interés debido a que permitirá mejorar el desarrollo de la principal actividad de la COAC, los créditos.

El trabajo de investigación se estructuró en cuatro capítulos de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Contiene el planteamiento del problema con sus respectivas causas, la formulación y delimitación del problema, la justificación y los objetivos que sirvieron como base para la presente investigación; además está integrado por el Marco Teórico Referencial, basado en toda la información teórica que sirvió como referencia para la fundamentación teórica del presente trabajo investigativo.

**Capítulo II:** El marco metodológico incluye el enfoque de investigación, los tipos de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra que se tomó en cuenta para el desarrollo del trabajo investigativo; además incluye, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron en la recopilación de información referente al objeto de estudio, así también para el análisis e interpretación de los resultados.

**Capítulo III:** Se basa en la discusión de resultados sobre la Evaluación a los procesos de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, la misma que establece un análisis objetivo y pormenorizado del comportamiento de los procesos de colocación de créditos, información que puede ser de gran ayuda para que sus directivos mejoren la toma de decisiones a nivel institucional y puedan solucionar los problemas detectados.

Para finalizar se establecen las conclusiones y recomendaciones, los mismos que representan el sustento de la presente investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y crédito "Producción, Ahorro, Inversión, Servicio P.A.I.S Ltda." (COAC P.A.I.S Ltda.) inicia sus actividades en el mes de enero del 2010 con la finalidad de integrar a las personas migrantes del campo a la ciudad de la provincia de Chimborazo que se dedican en la mayoría al comercio informal, la idea nace del Ing., Byron Pinda que ve la necesidad de formar una pre Cooperativa con 14 socios que inicialmente su razón social era de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimborazo, para iniciar se con aportes de \$50,00 mensuales y que se otorgaba créditos hasta \$ 200,00 para cualquier negocio informal.

La personería jurídica adquiere después de un año de haber realizado los trámites necesarios es así que el 22 de octubre del 2010 en base al acuerdo ministerial 0081; el capital inicial fue de \$ 40000,00 pero, con el corte al 31 de diciembre del 2017 se ha podido determinar un aumento en sus estados financieros donde sus activos totales son el valor de \$2.823.492,61.

Actualmente la Cooperativa oferta productos como: Ahorro, Microcréditos ordinarios, microcréditos rurales. En la actualidad el capital supera el millón de dólares se encuentra ubicada en el segmento 4 y cuenta con una oficina matriz Ubicada en la ciudad de Riobamba en las Calles espejo entre Febres Cordero y Nueva York

Luego de haber realizado un diagnostico breve a la COAC P.A.I.S. Ltda., se ha logrado evidenciar varias problemáticas que vienen afectando el desarrollo de las actividades de la Cooperativa, donde se han identificado las siguientes debilidades:

- Políticas desactualizadas en la colocación de créditos, dando lugar al crecimiento de morosidad
- No cuenta con estrategias de colocación de créditos conforme a las necesidades de la organización
- No se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los socios para verificar el cumplimiento de la obligación de parte del cliente.

- Falta de Capacitación al personal sobre la forma de colocación de créditos y cumplimiento de los procesos del manual.
- Demora en la aprobación de créditos a los socios.

Las problemáticas anteriormente mencionadas, inciden en el tema de investigación planteado, de manera que la evaluación a los procesos de colocación de crédito ayude identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados en el 2017.

### **1.1.1. *Formulación del problema***

¿De qué manera la evaluación a los procesos de colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017; permite identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados?

### **1.1.2. *Delimitación del problema***

Objeto de Estudio:	Procesos
Área:	Créditos
Espacio:	COAC P.A.I.S Ltda.
Limite espacial:	Matriz Riobamba
Límite Temporal:	Enero del 2017 al 31 de diciembre del 2017
Unidad de Observación:	Evaluación a los procesos de colocación de créditos

## **1.2. *Justificación***

### **1.2.1. *Justificación teórica***

En la presente investigación, justifica desde el aspecto teórico, ya que se utiliza todo el sustento teórico necesario sobre la evaluación de los procesos de colocación de créditos, el cual permitirá el desarrollo adecuado del trabajo de titulación.

### **1.2.2. *Justificación metodológica***

Metodológicamente la presente investigación se basa en utilizar los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recolectar información relevante, consistente, pertinente y suficiente, de modo que la evaluación a los procesos de colocación de créditos de la

COAC P.A.I.S Ltda., sean los más reales posibles. Para el efecto se realizaron entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno flujogramas etc.

### **1.2.3. *Justificación académica***

Desde el punto de vista académico la investigación se justifica porque se pone en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica, para la realización de la evaluación a los procesos de colocación de créditos, simultáneamente es la oportunidad para adquirir conocimientos nuevos, como resultado del desarrollo del trabajo del presente trabajo de investigación; y, sin dejar de ser menos importante estaré cumpliendo con un prerrequisito para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

### **1.2.4. *Justificación practica***

Desde la perspectiva práctica, la presente Evaluación a los procesos de Colocación de Créditos en la COAC P.A.I.S Ltda., se justificó su realización en el desarrollo de la investigación, ya que se aplicaron cuestionarios de control interno por el método COSO II, determinación de riesgo y confianza, metas y objetivos, informe, este último con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que puede ser una herramienta importante de gestión para que los directivos de la institución establezcan acciones de mejora ante las deficiencias detalladas en dicho informe.

## **1.3. *Objetivos***

### **1.3.1. *General***

Evaluar los procesos de colocación de crédito de la COAC P.A.I.S, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017; para identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados.

### **1.3.2. *Específicos***

- Elaborar el marco teórico mediante la exploración de diferentes fuentes bibliográficas, linkografías que sirvan como sustentación teórica adecuada del presente trabajo de investigación.
- Definir el marco metodológico con la aplicación de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitan que la información recolectada sea suficiente y relevante.

- Realizar el informe de evaluación a los procesos de colocación crédito, a fin de identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados, con las respectivas conclusiones y recomendaciones que permita implementar acciones de mejora.

#### **1.4. Antecedentes de investigación**

Fue muy importante revisar las investigaciones afines elaboradas, cuyos aportes fueron de gran ayuda para los fines pertinentes y de esa manera dar solución al problema objeto de estudio, entre ellas:

Según Herrera, A. (2016), en su trabajo de titulación, denominado: *“Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la ciudad se Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014.”*, desarrollado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, concluye:

Se constató serias inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, como la mala gestión de cobro, la falta de análisis de los sujetos de crédito, el incumplimiento de los requisitos, todo esto debido al inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio. (p.155)

En cambio Silva, R. (2016), en su trabajo de titulación, denominado: *“Evaluación del proceso de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., agencia matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la cartera vencida”*, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, concluye que:

El personal que ejecuta los procesos de concesión de créditos y recuperación de la cartera no cuentan con el perfil profesional para su puesto de trabajo tienen pocos conocimientos sobre la ejecución que se ve reflejado en su trabajo, existe la necesidad de actualizar y difundir los conocimientos de los procesos que maneja, porque si se omiten unos pasos, surgen inconvenientes en el camino que dan resultados distintos al que maneja la cooperativa, ocasionando retrasos, demoras y pérdida de tiempo al realizar labores administrativas. (p.109)

Finalmente Pérez, J. (2018), en su tesis, titulada: *“Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de*

*Chimborazo, periodo 2015*”, desarrollado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, concluye que:

Los fundamentos teóricos expuestos para el correcto desarrollo del trabajo de investigación permiten orientar, dirigir y guiar en la elaboración del análisis y evaluación a la cartera de créditos, permitieron comprobar que como parte principal se debe analizar la estructura financiera de la entidad, y posteriormente aplicar una evaluación bajo la metodología del Sistema de monitoreo PERLAS, adaptable a las entidades del sistema financiero cooperativo exponiendo las variables y su determinación contable de acuerdo con la evolución constatada. (p.143)

Con base en las anteriores conclusiones, se puede inferir que los procesos de la otorgación de un crédito están muy bien establecidos en las cooperativas, pero, un gran porcentaje de los asesores de créditos no están debidamente capacitados y omiten ciertos pasos al momento de la otorgación del crédito, dificultando así la recuperación del mismo

#### **1.4.1. Antecedentes históricos**

Las Cooperativas de Ahorro y crédito a tomado gran importancia en el sistema financiero del Ecuador, las COAC puede decirse que contribuyen de forma relevante en el sistema socio económico del país, las COAC forman parte del sistema financiero popular solidario, con una ley de economía popular y solidaria, su ente de control es la SEPS; dentro que de acuerdo al tipo o al saldo de sus activos se ubican en 5 segmentos.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Producción, Ahorro, Inversión, Servicio P.A.I.S Ltda.” (COAC P.A.I.S Ltda.) inicia sus actividades en el mes de enero del 2010 con la finalidad de integrar a las personas migrantes del campo a la ciudad de la provincia de Chimborazo que se dedican en la mayoría al comercio informal, la idea nace del Ing., Byron Pinda que ve la necesidad de formar una pre Cooperativa con 14 socios que inicialmente su razón social era de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimborazo, para iniciar se con aportes de \$50,00 mensuales y que se otorgaba créditos hasta \$ 200,00 para cualquier negocio informal.

La personería jurídica adquiere después de un año de haber realizado los trámites necesarios es así que el 22 de octubre del 2010 en base al acuerdo ministerial 0081; el capital inicial fue de \$ 40000,00 pero, con el corte al 31 de diciembre del 2017 se ha podido determinar un aumento en sus estados financieros donde sus activos totales son el valor de \$2.823.492,61.

Actualmente la Cooperativa oferta productos como: Ahorro, Microcréditos ordinarios, microcréditos rurales. En la actualidad el capital supera el millón de dólares se encuentra ubicada en el segmento 4 y cuenta con una oficina matriz Ubicada en la ciudad de Riobamba en las Calles espejo entre Febres Cordero y Nueva York.

#### 1.4.1.1. *Misión:*

Proveer de Productos y Servicio micro financieros que permitan ir en un constante crecimiento satisfaciendo las expectativas de todos nuestros socios y clientes.

#### 1.4.1.2. *Visión:*

Consolidarnos en el mercado nacional incorporando productos y servicios micro financieros de manera confiable, solida, segura y flexible contribuyendo con el mejoramiento de nuestros socios y clientes.

#### 1.4.1.3. *Valores Corporativos*

- Respeto: para el cliente y hacia los compañeros de trabajo de forma tal que se genere un ambiente laboral en el que prevalezca la armonía y la confianza, el respeto debe ser practicado para que la descortesía y la falta de respeto sean ajenos a la institución.
- Responsabilidad: tomar con seriedad y precaución el cumplimiento de las obligaciones, la toma de decisiones o la realización de las actividades relacionadas da forma directa o indirecta con la institución. Y sobre todo respecto con el medio ambiente.
- Honestidad: acogemos la honestidad como un estilo de vida empresarial; por otra parte, quienes laboren en la COAC deben practicar la honestidad de tal forma su paz interior permanezca siempre que realice cualquier actividad relacionada con la institución.
- Amabilidad: valor que resaltamos en el trato a nuestros clientes y socios, de igual forma en el desenvolvimiento del personal dentro de la institución.

#### 1.4.1.4. *Base legal*

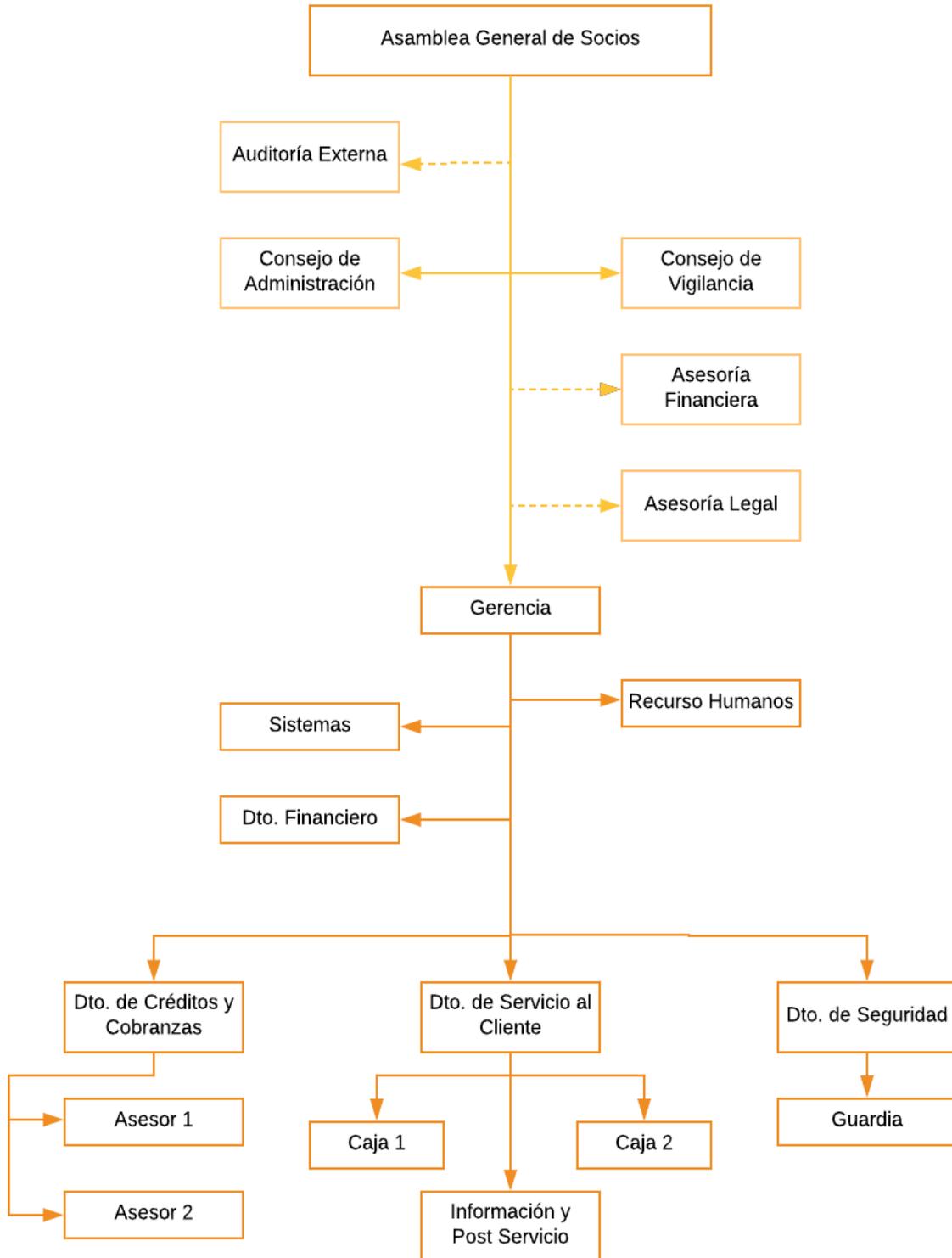
La base legal en la que se rigen las operaciones realizadas dentro de la COAC “P.A.I.S. Ltda.” es la que se detalla a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador (vigente 2008)
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento General de la Ley de Seguridad Social
- Código de Trabajo

1.4.1.5. *Objetivos:*

- Mantener un crecimiento sostenible a través de la mejora continua.
- Liderar el mercado Cooperativista de la Provincia de CHIMBORAZO garantizando la confianza de los socios en forma oportuna y adecuada.
- Cumplir con las disposiciones legales a las cuales está sujeta la institución a través de las diferentes dependencias autorizadas.

1.4.1.6. Estructura organizacional



**Gráfico 1-1:** Estructura organizacional

Fuente: COAC P.A.I.S Ltda.

Realizado: Quishpe, J. (2019)

## 1.5. Fundamentación teórica

### 1.5.1. *Sistema financiero*

Romero, B. (2015), en referencia al sistema financiero, expresa:

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros), y, prestarlos a los demandantes de recursos (crédito). (p. 58)

En cambio, el Art. 309 de la Constitución de la República del Ecuador. (2008), menciona:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (p.147)

De acuerdo a las definiciones anteriores, podemos concluir que, el sistema financiero está integrado por un conjunto de instituciones y mercados, cuya finalidad es facilitar y canalizar el ahorro que generan los prestamistas a los prestatarios.

#### 1.5.1.1. *Sector financiero popular y solidario*

Según el Art. 78 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018) menciona “Integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro” (p. 24).

Del mismo modo, el Art. 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014), expresa:

El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;

3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.
5. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.29)

Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir que las entidades que forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario tendrán que respetar las disposiciones que emiten los órganos reguladores y de control.

### **1.5.2. *Economía popular y solidaria***

El Art. 283 de la Constitución de la República del Ecuador. (2008), en referencia a la economía popular y solidaria, establece:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. (p.140)

### **1.5.3. *Normativa que rige al Sistema Económico Popular y Solidario***

El Sistema Económico Popular y Solidario en el Ecuador esta normado por la Constitución de la República del Ecuador, 2008 y una serie de leyes, reglamentos y normativas que se describen a continuación:

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria tiene como objeto reconocer y fortalecer la Economía Popular y Solidaria, y de esta manera conseguir que se logre una relación directa con

los demás sectores de la economía y el Estado, y así alcanzar el Buen Vivir. Se constituyen diferentes Órganos de Estado,

En síntesis, la LOEPS maneja aspectos positivos, en donde deja de usar el concepto capitalista y se enfoca a la parte social, donde el ser humano es el centro de la economía, orientada al buen vivir en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

#### **1.5.4. Evaluación**

Witzel, M. (1999), menciona “es la valoración de la eficacia y efectividad de un proyecto específico, una vez completado” (p.119).

De su lado, Córdova, M. (2016), con respecto a la evaluación, manifiesta que:

La evaluación es la medición de factores concurrentes y coadyuvantes cuya naturaleza permite definir la factibilidad de ejecución del proyecto, se fundamenta en la necesidad de establecer las técnicas para determinar lo que está sucediendo y como ha ocurrido y apuntar hacia lo que encierra el futuro si no se interviene. (p.228)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que, la evaluación determina el nivel alcanzado de acuerdo a una base planificada, después de haberse realizado.

#### **1.5.5. Gestión**

Estupiñán, R & Estupiñán, O. (2006), al hablar de la gestión, expresan:

El Control de Gestión es una forma de evaluar la gestión en general, mediante la cual se asegura que las operaciones y toma de decisiones en general realizadas dentro del proceso administrativo, están acordes con los propuestos, identificando las desviaciones, para que se tomen las medidas correctivas de manera oportuna, asegurando eficiencia de los recursos, eficacia ante los terceros y así lograr efectividad en el cumplimiento razonable de los objetivos propuestos por el ente económico. (p.247)

Por su parte, Gullo, J & Nardulli, J. (2015), refiriéndose al mismo tema, establecen:

La gestión organizacional requiere del establecimiento de una estrategia y tácticas que se correspondan con los objetivos planteados, atendiendo a su vez a las condiciones de

posibilidad propias del contexto. La gestión organizacional supone una serie de instancias o momentos lógicos. Una etapa de planificación, una segunda de puesta en marcha o implementación, una tercera etapa de control y regulación y una cuarta instancia de revisión y de ejercicio de acciones para complementar los objetivos. (p.36)

Finalmente, Haro, A. & Rosario, J. (2017), al hablar de la gestión, manifiestan:

La gestión del circulante trata del estudio y análisis de las políticas que a diario se producen en la empresa (comprar, vender, pagar, cobrar...) y diseña los procedimientos y modelos que permitan a la empresa un desarrollo normal de su actividad, sin que se produzcan tensiones de liquidez ni ruptura de stock. La gestión del circulante o gestión corriente está estrechamente relacionada con el ciclo corto de la empresa o ciclo de explotación o ciclo productivo, y comprende la administración del activo y pasivo circulante o corriente (en terminología contable) de la empresa. (p.7)

De acuerdo a lo anterior, se puede inferir que, la gestión se lleva a cabo para dirigir y administrar los recursos, capital y mano de obra de una empresa o negocio y cumplir con los objetivos planteados.

#### **1.5.6. Crédito**

Brachfield, P. (2009), al hablar del crédito, manifiesta: “es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p. 20).

En este mismo sentido, Carrasco, C. & Pallerola, J. (2014), expresan que el crédito es: “es una operación donde el prestamista entrega al prestatario una cierta cantidad de dinero, obligándose este a devolver dicha cantidad más intereses y comisiones según contrato. Con disponibilidad del dinero en el momento” (p. 90).

Finalmente, según Morales, J & Morales, A (2014), refiriéndose al crédito, mencionan:

El Crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (p. 23)

En conclusión, podemos decir que el crédito es la facilidad de pago que posee una persona para cancelar préstamos, bienes o servicios adquiridos a un plazo determinado.

#### 1.5.6.1. *Proceso de concesión de créditos*

Haro, A. & Rosario, J. (2017), al hablar del proceso de concesión de créditos, expresan:

Cuando la empresa concede un crédito ésta ha de soportar un riesgo. Durante la implantación y primeros años de una empresa es cuando su riesgo es mayor, debido principalmente a tener que soportar unas costumbres existentes en el sector e impuestas por la competencia.

En cualquier caso, la empresa antes de otorgar crédito a un cliente ha de evaluar la capacidad de éste para hacer frente a las condiciones de crédito establecidas, a través de un procedimiento que le permita clasificar al cliente según su clase de riesgo. Y en función de la clase de riesgo en la que se sitúe el cliente las condiciones de crédito serán más o menos flexibles, o simplemente no se le concederá crédito.

Para ello, **en primer lugar**, la empresa ha de **reunir información** sobre el futuro cliente.

Como fuente de información se puede utilizar una o varias de las siguientes:

1. **El informe comercial.** Es facilitado por una empresa especializada en informes de este tipo, y puede ser:
  - a) **Ordinario**, es el más común y barato, debe ser evaluado teniendo en cuenta que es proporcionado por el propio informado, es decir, por el deudor y, por tanto, es lógico pensar que sea muy subjetivo.
  - b) **Especial o verificado**, es de mayor precio y en el que, a petición de la empresa que lo solicita, se verifica la información a través de comprobaciones complementarias como: Registro mercantil, Registro de la propiedad y bancos con los que opera.
2. **El Registro Mercantil.** En este caso la información emana de los documentos que el cliente haya depositado en el Registro Mercantil: cuentas anuales e informe de gestión, según su obligatoriedad.

- 3. Informe bancario.** Es otorgado telefónicamente y será tanto más fiable para la empresa vendedora cuanto mayor sea el grado de confianza con el responsable del informe de la entidad financiera común entre vendedor y comprador.

La información bancaria debe ser tratada como una más, salvo que al preguntar al responsable del informe si aceptaría papel comercial al descuento del cliente informado indique que no o que le ponga condiciones no habituales para su descuento, en cuyo caso la información bancaria podría ser resolutoria.

- 4. El informe de la propia red comercial.** Comprende las siguientes fuentes de información:

- a) **Informe de los clientes del comprador:** Los clientes de la empresa compradora pueden proporcionar información sobre la imagen del cliente en cuanto a: calidad del producto, imagen en el sector, seriedad en plazos de entrega y precios, etc.
- b) **Informe de los proveedores del comprador:** Es tal vez el más valioso y conviene que se efectúe a tres de ellos que sean suministradores de cierta importancia y habituales con la empresa que se desea ser informado (empresa compradora).

En la conversación mantenida con los proveedores interesa preguntar: tiempo que figura como proveedor, cantidad máxima o límite de riesgo otorgado, cumplimiento de sus obligaciones, etc. El grado de credibilidad de lo que responda dependerá de su mayor o menor afinidad profesional con el cliente que se detecte en la conversación.

Por otro lado hay que considerar los motivos por los que el cliente, asentado en el mercado con cierta antigüedad, acude a la empresa vendedora solicitando sus servicios, pues puede ser que el cliente esté descontento con el proveedor habitual o que agotó el crédito y la paciencia de otros proveedores.

- c) **Información del agente vendedor:** Con dicha finalidad el vendedor debe presentar al cliente un cuestionario en el que figuren los datos que se consideren de importancia.

- d) **El Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI):** Se trata de una relación nominal de todos los efectos que, habiendo sido aceptados, no han sido pagados a su vencimiento ni a la reclamación en el plazo y forma que en su día exigió el notario y, además, han sido por ese mismo notario protestados en cumplimiento de la ley.

Si el cliente aparece en el RAI pone de manifiesto que no ha atendido al pago de un efecto comercial a pesar del tiempo transcurrido entre el aviso de pago, el requerimiento del banco y el del notario, y el protesto. Se debe comprobar si el cliente ha aparecido en el RAI ocasionalmente, en cuyo caso puede ser solo una falta de liquidez momentánea o ineficacia administrativa, o con cierta habitualidad, en este caso hay que plantearse restringir el crédito o abordar abiertamente la situación ante el cliente.

En **segundo lugar**, la información recabada ha de ser **analizada** y **evaluada** para emitir un juicio sobre la concesión o no de crédito al cliente. En este sentido, cada empresa debe efectuar un estudio de clasificación para aplicar a su clientela, basado fundamentalmente en la supuesta solvencia de la persona (física o jurídica) a clasificar, en función de sus situaciones y características personales. (pp. 29-32)

Por su parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015), en relación al proceso de concesión de créditos, menciona:

Las etapas básicas en la concesión de créditos, descritas de forma general son las siguientes:

- a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Oficial de crédito, Jefe de crédito, Responsable de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel

de aprobación. Si él no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento.
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- Determinación de la voluntad de pago.
- Historial de crediticio.

- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.
- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- b) Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- c) Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- d) Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- e) En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- f) Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- g) Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.

- h) Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- i) Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- j) Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- k) Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado. (pp.11-13)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede inferir que el proceso de concesión de crédito será de acuerdo a los procedimientos que establezca cada entidad financiera con el fin de salvaguardar su dinero, y a su vez mejorar los procesos de créditos mediante la evaluación adecuada, desde su otorgamiento hasta su recuperación.

#### 1.5.6.2. *Políticas de crédito*

Brachfield, P. (2009), en relación a las políticas de crédito, expresa:

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

En la misma línea de pensamiento, Córdoba, M. (2012), al hablar del mismo tema, plantea:

Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia. Entre las variables de políticas a considerar figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del período de crédito.
- El descuento por pronto pago.

Una política de crédito óptima incluiría ampliar el crédito comercial en forma tal que la rentabilidad marginal sobre las ventas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuantas por cobrar. (p.205)

En síntesis, las políticas de crédito son pautas o lineamientos para determinar si se debe otorgar créditos a los clientes y el monto del mismo.

#### 1.5.6.3. *Cartera de crédito*

Largo, M. (2015), en referencia a la cartera de crédito, plantea: “es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas”. (p.7)

Del mismo modo, Da Silva, K. (2018), al referirse a la cartera de crédito, expresa:

Una cartera de préstamos es un conjunto de créditos y financiamientos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias del gobierno poseen o manejan. El fondo está compuesto por los documentos que amparan los activos financieros y también por operaciones a través de las cuales se financia a un tercero. (p.58)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que la cartera de crédito es una de las cuentas principales de una institución financiera, ya que es un conjunto de documentos que amparan las operaciones de financiamiento hacia un tercero.

#### 1.5.6.4. *Líneas de crédito*

La Resolución 043-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015), en referencia a las líneas de crédito, plantea:

El sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito:

1. **Crédito de Vivienda:** Es otorgado a las personas naturales su destino es la adquisición de vivienda o a la construcción independiente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria.

2. **Crédito de Consumo Ordinario:** Destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, por parte de una persona natural.
3. **Crédito Prioritario:** Se otorga a personas naturales para que puedan adquirir bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.
4. **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.
5. **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano. (pp.2-4)

De su lado, el Banco Central del Ecuador. (2019), en referencia al mismo tema, menciona:

Cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales que no cuenten con información financiera histórica pero que estén obligadas a llevar contabilidad, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito, sea este productivo, comercial ordinario, comercial prioritario, educativo o microcrédito, se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificada por la entidad financiera.

1. **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinadas a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
2. **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
3. **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento

humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

4. **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
5. **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 300,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (pp. 29-32)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que al momento de optar por alguna de las líneas de crédito existentes en las entidades financieras, el cliente debe tener en cuenta aspectos como la tasa de interés, los requisitos, los costos del crédito, dependiendo de sus necesidades y posibilidades económicas.

#### 1.5.6.5. *Las 5 C del crédito*

Córdoba, M. (2012), en referencia a las 5C del crédito, manifiesta:

Las 5 C del crédito en el mundo de los negocios es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos. Dentro de este renglón, precisamente, es donde la administración de los créditos cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello, debe de ser correctamente analizado.

Las 5 C del crédito son:

1. **Carácter:** Es el registro de la historia crediticia de cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.

2. **Capacidad:** Posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan sus estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento; se lleva a cabo, para evaluar la capacidad del solicitante, para lo cual se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados y sucursales, entre otras.
3. **Capital:** Solidez financiera del solicitante que se refleja por su posición de propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante, en relación con su capital contable y sus razones de rentabilidad. Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación requiere del análisis de su situación financiera.
4. **Colateral:** Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, para lo cual se hace una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante.
5. **Condiciones:** Es el ambiente de negocios y la economía actual, así como cualquier circunstancia particular que afecte alguna de las partes de la transacción de crédito. Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Generalmente, el analista de crédito presta mayor atención a las dos primeras C (carácter y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. (Pp.207-208)

Por su parte, Haro, A. & Rosario, J. (2017), en relación a las 5C del crédito, manifiestan:

El análisis de las 5 C del crédito es una regla empírica que evalúa a priori el riesgo crediticio del cliente mediante el análisis de 5 atributos del mismo, que son los siguientes:

1. **Carácter:** disposición del cliente para pagar. Es la solvencia moral (honorabilidad e integridad) que tiene el deudor para responder a las obligaciones derivadas del

crédito. Es la cualidad más importante. Para evaluar el carácter se debe analizar y evaluar la actividad anterior del cliente, ver su conducta de forma completa.

2. **Capacidad:** potencial para hacer frente al pago con la liquidez que posee, que dependerá de herramientas financieras y estrategias bien definidas.
3. **Capital:** patrimonio del cliente.
4. **Colateral:** activos en garantía en caso de incumplimiento. Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de beneficio sea muy alto, lo que permitiría correr un menor riesgo. Podrían ser:
  - Aval
  - Pagaré en garantía □ Contrato de prenda.
  - Fianza.
  - Seguro de crédito.
  - Depósito en garantía.
  - Garantía inmobiliaria, etc.

La garantía colateral aumenta la probabilidad de recuperación del crédito pero no altera la calidad del riesgo.

5. **Condiciones:** características económicas y políticas generales que afectan al cliente. Es el único factor externo o ajeno al cliente pero que le afecta. Si bien no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes. Estas condiciones son principalmente:
  - El momento de la coyuntura en que se encuentra el país.
  - La situación en que se encuentra el sector.
  - Adelantos tecnológicos.
  - Leyes específicas que regulan la actividad, que establecen protecciones aduaneras o impositivas, o que regulan los precios.
  - Calidad y cantidad de competencia.
  - Conflictos sociales, guerras, etc.

Cada cliente puede recibir una calificación fuerte o débil en cada uno de los cinco factores mencionados. La garantía colateral se puede tomar para compensar una debilidad de las principales C del crédito (carácter, capacidad y capital), pero nunca sustituir al Carácter. La clasificación del cliente potencial según su riesgo potencial es el resultado de la combinación de esas valoraciones. (pp. 32-33)

En conclusión, las 5C de crédito ayudan a evaluar el riesgo crediticio sobre la base de una cantidad de factores a fin de ayudarle a entender mejor lo que buscan los prestamistas al momento de otorgar un crédito.

### **1.5.7. Riesgo**

Brachfield, P. (2009), en relación al riesgo, manifiesta: “es la contingencia de sufrir una pérdida económica en el desarrollo de cualquier tipo de actividad empresarial que en teoría habría de suponer la obtención de un lucro”. (p. 37)

En la misma línea de pensamiento, Estupiñán, R. (2015), al hablar del mismo tema, plantea: “es la posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencia y posibilidad de ocurrencia”. (p. 92)

En síntesis, el riesgo es el grado de incertidumbre sobre la ocurrencia de un evento no planificado y a cambio pueden existir pérdidas económicas.

#### **1.5.7.1. Administración del riesgo**

Baxter, K. (2012), al hablar de la administración del riesgo, plantea:

La expresión “administración del riesgo” significa cosas distintas para las personas. A algunas les parece fascinante: Todo mundo habla de correr riesgos y de manejarlos. Para otros representa un aspecto muy importante del control y de la burocracia. Cualquier cosa que traiga a nuestra mente, en un mundo de incertidumbre el riesgo será inevitable e incluso, deseable a veces. Así pues, la administración del riesgo es una designación que exige análisis. ¿Es “fascinante” el riesgo y “aburrida” la administración? Sin embargo, correr un riesgo sin administrarlo es imprudente y todos conocemos muchos casos recientes de ello. Sobre todo en la vida diaria de una empresa, quienes asumen un riesgo saben administrarlo, porque de lo contrario terminan muertos (en sentido metafórico y a veces en sentido real).

La administración del riesgo significa cosas diferentes para las empresas. En la banca y en la industria de los seguros, tiende a consistir en un proceso totalmente financiero para medir (y en el mejor de los casos para administrar) la exposición. En el caso del director de una planta nuclear, estribará en evitar un desastre físico; para el director de un proyecto de cambio radical consistirá en evitar un desastre físico; para el director de un proyecto de cambio radical, consistirá en asegurarse de finalizarlo dentro del plazo y del presupuesto, y cumpliendo los objetivos. (p.29)

Por su parte, Riquelme, M. (2017), en referencia a la administración del riesgo, menciona:

Es el conjunto de técnicas y procedimientos usados para el análisis, identificación, evaluación y control de los aquellos efectos adversos consecuencia de los riesgos o eventualidades a los que se expone una empresa, de esta manera lograr reducirlos, evitarlos, retenerlos o transferirlos. Este proceso iterativo consta de pasos que deben ejecutarse continuamente para suscitar una mejora continua en la toma de decisiones. La administración de riesgos puede aplicarse a cualquier etapa de un trabajo, actividad, proyecto, producto etc., el mismo además de evitar y minimizar las pérdidas, identifica oportunidades y la manera de aprovecharlas. (p.5)

Por lo anteriormente citado, podemos inferir que la administración del riesgo ayuda a identificar los riesgos a los que se exponen los activos, el personal y las ganancias de las entidades financieras.

#### 1.5.7.2. *Etapas de la administración del riesgo*

Baxter, K. (2012), al hablar de las etapas de la administración del riesgo, manifiesta:

La administración del riesgo consiste esencialmente en evaluarlo (pasivo) y en controlarlo (activo) se divide en las siguientes seis etapas que se describen a continuación:

- 1. Identificar los riesgos.** Entre los métodos comunes de hacerlo figuran los talleres, la lluvia de ideas y la distribución de plantillas entre los miembros del equipo para que las llenen.
- 2. Analizar.** Tradicionalmente, esto se hace asignando números o ratings que indican el "impacto" y la "probabilidad". El impacto suele describirse en términos cuantitativos,

en función de la pérdida financiera si ocurre el riesgo, o en términos cualitativos, usando una escala de tipo alto/mediano/pequeño (AMP).

3. **Establecer las prioridades.** Suele efectuarse multiplicando el impacto y la probabilidad para obtener una "exposición al riesgo". Esta se expresa en una cifra o en una escala de tipo alto/mediano/pequeño. A los riesgos se les fijan prioridades desde la máxima exposición hasta la mínima.
4. **Planear la administración del riesgo.** Consiste en seleccionar los objetivos que se obtendrán; por ejemplo ¿aminoramos el riesgo, lo aceptaremos, lo transferimos, nos aseguraremos en contra de él?
5. **Reducir/resolver el riesgo.** Se divide la disminución del riesgo en pasos, asignándose los papeles y los plazos que se cumplirán.
6. **Vigilar el riesgo.** Se escoge el proceso de control con que los ejecutivos supervisarán los planes referentes a la administración del riesgo. Se da seguimiento celebrando juntas periódicas, incluyendo el riesgo discutir proyectos, organizando juntas virtuales, etc. (pp.31-32)

Del mismo modo, Riquelme, M. (2017), refiriéndose a las etapas de la administración del riesgo, establece las siguientes:

- El primer paso es el reconocimiento de las diferentes amenazas que se segregan sobre la organización.
- Luego de identificar las amenazas, el paso consecutivo consiste en cuantificarlas. Entendiendo que se trata de establecer la seriedad de dichas amenazas, en términos de severidad y asiduidad.
- Después de realizada la cuantificación, se lleva a cabo la preparación de un plan estratégico para determinar el rumbo económico a seguir ante los riesgos. Entre las estrategias a considerar se encuentran:
- **Prevención:** Destinada a reducir la contingencia de un evento indeseado. Por ejemplo, preparación de manuales de procedimiento, capacitación constante del personal.

- **Protección:** Conjunto de acciones y equipos destinados a minimizar las consecuencias de la materialización de determinado riesgo. Por ejemplo, uso de salidas de emergencia, señalización, extintores, sistemas de detección y extinción de fuego, luces de emergencia, etc.
- **Control:** Conjunto de acciones destinada a combatir el evento en su más simple manifestación. Por ejemplo, los comités de crisis, etc.
- **Atención:** Conjunto de acciones orientadas a la recuperación de aquellos recursos que se vieron afectados en una contingencia. Por ejemplo, primeros auxilios, relevo de personal necesario, etc.
- **Transferencia:** Consiste en ceder bien sea la responsabilidad o solo el efecto económico de la materialización de un suceso a terceros. Por ejemplo, contratación de seguros. (pp. 87-98)

En conclusión, las etapas de administración del riesgo ayudan a encontrar las falencias y corregirlas en forma oportuna, salvaguardando los recursos de la institución financiera.

#### 1.5.7.3. *Riesgo crediticio*

Garayoa, P. (2013), en referencia al riesgo crediticio, plantea:

Riesgo de crédito, de solvencia o de impago es la posibilidad de que el emisor de un valor de renta fija no pueda hacer frente a sus obligaciones (pago de cupones y del principal) o que realice el pago con retraso. Para un inversor particular, resulta muy difícil conocer el riesgo de crédito cuando adquiere un valor de renta fija. Con el propósito de facilitarle esta tarea, surge la calificación crediticia (opinión sobre la fortaleza financiera de las sociedades emisoras, Administraciones Públicas y Estados y, también, sobre las características específicas de las distintas emisiones de renta fija), realizada por las llamadas agencias de rating. (p.175)

En cambio, Estupiñán, R. (2015), al hablar del mismo tema, menciona:

El Riesgo Crediticio. El factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en

cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida. (p.62)

Finalmente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015), en referencia al riesgo crediticio, expresa:

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas. (p.1)

Por lo anterior, se puede concluir que el riesgo crediticio es la probabilidad de una pérdida económica a causa del incumplimiento de las contrapartes involucradas en la concesión de un crédito.

#### **1.5.8. Cobranzas**

Martínez, E. (2011), al referirse a las cobranzas, menciona:

Es uno de los aspectos cruciales en toda empresa, por lo que se requiere de mucho control; para ello, es conveniente llevar registros detallados de todos los movimientos de cada cliente, éstos deberán estar completos, estar al día y ser precisos, ya que cada compra y factura elaborada, cada pago efectuado, deben reflejarse inmediatamente. De igual forma, es indispensable que los registros tengan la fecha y así, llevar un control más preciso que permita que la cobranza se lleve a cabo de una forma adecuada y con menor riesgo.

El propósito de estos registros es utilizarlos, ya que al vigilarlos con regularidad se comienzan a detectar patrones de pago y dificultades o desviaciones; así, con una efectiva y constante revisión se pueden detectar los posibles problemas a tiempo.

Con base en la información contenida en los registros, es posible realizar el presupuesto de cobranza en donde se determinarán los cobros que están en posibilidades de ser efectuados mes con mes. (p.5)

De su lado, Morales, J. & Morales, A. (2014), en referencia al mismo tema, expresa:

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás. (p.90)

En conclusión, podemos decir que, a través de la cobranza se recupera el valor, ya sea de la prestación de un servicio, compra, o la cancelación de una deuda.

#### 1.5.8.1. *Procedimiento para las cobranzas*

Córdoba, M. (2012), en referencia al procedimiento para las cobranzas, plantea:

Los procedimientos básicos de cobro que, en el orden normalmente, siguen las empresas son:

- **Cartas:** Después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado, después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria.
- **Llamadas telefónicas:** Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

- **Utilización de agencias de cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente, los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible, que reciba un porcentaje menor del que se espera recibir.
- **Cobro judicial:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro, donde las empresas pueden utilizar las empresas especializadas en cobranza, procedimiento que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios. (pp. 210-211)

De su lado, Morales, J. & Morales, A. (2014), al hablar del procedimiento para las cobranzas, mencionan:

Las acciones para la cobranza de pagos retrasados, se presenta en forma esquemática una serie de propuestas de acciones para emprender el seguimiento y control de los deudores que no cumplen en tiempo y forma con los pagos del crédito. El proceso que se sigue para el cobro de los pagos retrasados es el siguiente:

1. Identificación del problema Actividades de cobranza
2. Cartas de cobranza
  - Llamadas de cobranza
  - Conducta evasiva del deudor
  - Acciones de último esfuerzo
  - El pasó final
3. Negociación
4. Acción judicial (p.155)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede inferir que los procedimientos de cobranzas de las instituciones financieras deben ser anticipados y planificados a fin de maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.

#### 1.5.8.2. *Política de cobranzas*

Córdoba, M. (2012), al referirse a las políticas de cobranzas, expresa:

Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas.

La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrable que presente la empresa. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también, de la política de créditos en la cual se basa su aprobación.

Si la empresa es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede reducir sus ventas. Si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. (p.209)

Del mismo modo, Haro, A. & Rosario, J. (2017), al hablar de las políticas de cobranzas, plantean:

Políticas de Cobro son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar las cuentas de clientes a su vencimiento. Generalmente están ya establecidas en la actividad comercial, aunque el responsable financiero puede intervenir en cierta medida. La política de cobro debe contemplar:

1. Plazo de pago concedido.
2. Límite del crédito concedido.
3. Descuento por pronto pago.
4. Medios o instrumentos de cobro.
5. Medios de recobro en caso de impago.
6. Intereses y gastos de demora. (p.45)

En conclusión, las Instituciones Financieras establecen sus propias políticas de cobranza, lo cual permite recuperar sus créditos una vez vencidos sin afectar la permanencia de cliente.

### **1.5.9. Calificación de las Cooperativas**

#### **1.5.9.1. Calificación de cuentas por cobrar**

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017), en el art.13, advierte que para la calificación de cuentas por cobrar y otros activos, excepto los activos diferidos, deberán observarse los criterios que se detallan a continuación:

**Tabla 1-1:** Calificación del nivel de riesgo

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

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

El Art. 13 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017), en referencia a la clasificación del riesgo de las cuentas por cobrar, expresa:

**Riesgo Normal:** Estos créditos deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores: intereses, capital prestado y otros adeudos relacionados.

**Riesgo Potencial:** Corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo.

**Créditos Deficientes:** Corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas.

**Dudoso Recaudo:** Si el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.

**Pérdidas:** Créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación muy bajo en proporción a lo adeudado, que su manutención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado. (p.56)

### 1.5.9.2. *Calificación del riesgo en entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*

Según el Boletín de Calificación de Riesgos de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la SEPS, con corte al Junio de 2019, emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019), define la escala de calificación del riesgo en:

**AAA.-** La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización;

**AA.-** La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación;

**A.-** La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación;

**BBB.-** Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo;

**BB.-** La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos:

**B.-** Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones con mejor calificación;

**C.-** Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales;

**D.-** La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales; **E.-** la institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza. (p.2)

De acuerdo a lo anterior, los niveles de riesgo ayudan a que las instituciones financieras sepan en qué categoría se encuentran categorizadas y puedan tomar las medidas necesarias para prevenir el riesgo y así evitar pérdidas futuras.

#### **1.5.10. Clasificación del sistema Económico Popular y Solidario**

Según el Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador. (2008), en referencia a la clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario, expresa:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía. El sector financiero de economía popular y solidaria está agrupado por cinco (5) segmentos, los cuales se clasifican de acuerdo con el total de sus activos.

Con base en lo citado anteriormente, se puede concluir que las instituciones financieras son evaluadas por la SEPS y ésta las categoriza de acuerdo a los resultados obtenidos después de evaluar el riesgo.

### **1.5.11. Morosidad**

Brachfield, P. (2015), en referencia a la morosidad, expresa:

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

En cambio Roldán, P. (2015), al hablar de morosidad, plantea que:

La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable). (p.12)

Por lo anterior, podemos inferir que la morosidad tiene estrecha relación con la solvencia del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago, es decir cuanto mayor sea la solvencia menor será la morosidad.

### **1.5.12. Cartera en mora**

La resolución 345-2017-F de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017), en relación a la cartera en mora, expresa: “es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”. (p.4)

En la misma línea de pensamiento González, V. (2017), al hablar del mismo tema, menciona: “es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento”. (p.6)

En conclusión, la cartera en mora constituye los créditos otorgados a terceros y que han sido incumplidos en el pago de sus obligaciones a la fecha de su vencimiento.

### **1.5.13. Control Interno COSO**

Ladino, E. (2009), en relación al control interno, manifiesta:

Control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. (p.6)

De su lado, Estupiñán, R. (2015), al hablar de control interno, establece:

El control interno son las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Confiabilidad de la información financiera.
3. Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.34)

Con base en lo anterior, se puede concluir que el control interno comprende las políticas, métodos y procedimientos adoptados por las entidades financieras con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de sus estados financieros.

#### 1.5.13.1. *Coso II E.R.M*

Estupiñán, R. (2015), en relación al Coso II E.R.M, plantea:

El E.R.M. es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y por otro personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad. (p.80)

De su lado, Conexiónsan. (2019), al hablar de Coso II E.R.M, expresa:

El COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización.

El COSO II o COSO ERM (Enterprise Risk Management). Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos.

Como resultado, el COSO II brinda una serie de beneficios, entre los cuales están:

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.
- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa.
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos. (p. 7)

Por lo expuesto anteriormente, se puede inferir que el Coso II permite identificar y gestionar riesgos que afectan a las instituciones financieras, proporcionando una seguridad razonable sobre los objetivos planteados.

#### 1.5.13.2. Componentes del Coso II

Estupiñán, R. (2015), en relación a los componentes del Coso II, plantea:

El E.R.M. consta de ocho componentes interrelacionados. Estos, se derivan de la manera como la administración opera un riesgo empresarial y están integrados dentro del proceso administrativo. Esos componentes son:

1. **Ambiente interno.** El ambiente interno comprende el tono de una organización, y establece las bases sobre cómo el riesgo es percibido y direccionado por la gente de una entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan.

2. **Establecimiento de objetivos.** Los objetivos tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. El E.R.M. asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso para establecer objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.
3. **Identificación de eventos.** Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.
4. **Valoración del riesgo.** Los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como una base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.
5. **Respuesta al riesgo.** La administración selecciona las respuestas al riesgo –evitar, aceptar, reducir, o compartir el riesgo– desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad.
6. **Actividades de control.** Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.
7. **Información y comunicación.** Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo desde abajo, a través y hacia arriba de la entidad.
8. **Monitoreo.** Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas, evaluaciones separadas, o ambas. (pp. 82-83)

Por su parte, Conexiónsan (2019), al hablar del mismo tema, menciona:

Los componentes claves del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos. El correcto manejo de estos aspectos brindará una operación efectiva de este sistema.

1. **Ambiente interno.** Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.
2. **Establecimiento de objetivos.** Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.
3. **Identificación de acontecimientos.** Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.
4. **Evaluación de riesgos.** Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.
5. **Respuesta a los riesgos.** Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.
6. **Actividades de control.** Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.
7. **Información y comunicación.** La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
8. **Supervisión.** Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente. (p. 4)

En consecuencia, los ocho componentes del Coso II permiten prever el riesgo y tomar las medidas necesarias para minimizar su impacto en el cumplimiento de los objetivos planteados por las instituciones financieras.

#### **1.5.14. Eficiencia, eficacia y economía**

Estupiñán, R & Estupiñán, O. (2006), en relación a la eficiencia, eficacia y economía, expresan:

**Eficiencia:** Se fundamenta en la productividad y se conoce como la relación existente entre los recursos y los insumos utilizados frente a los resultados obtenidos, los que debe tener el menor costo en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad. Este criterio tiene dos medidas esenciales: la técnica y la económica. La técnica es el resultado de su

medición en términos físicos (productividad), en tanto que la económica se da en términos monetarios (costos).

**Eficacia:** Es el logro de un resultado de manera oportuna y que guarda relación con los objetivos y metas planteadas.

**Economía:** Es la adecuada adquisición y asignación de recursos de acuerdo con la necesidades identificadas, teniendo en cuenta los recursos humanos, físicos, técnicos y naturales del ente público para que sean utilizados de tal forma que permitan maximizar los resultados, es decir que a mayores recursos utilizados, deben darse los máximos resultados para lograr satisfacer las necesidades y el cumplimiento de objetivos. (pp. 248250)

De su lado, Armas, R. (2008), en referencia al mismo tema, menciona:

**Eficiencia:** la obtención de bienes y servicios, con un manejo racional de recursos.

**Eficacia:** consecución de objetivos y metas acordes a la misión de la entidad y su visión estratégica.

**Economía:** la obtención de bienes y servicios, sin sacrificio de la calidad y al menor costo. (pp. 74-82)

En síntesis, la eficiencia, eficacia y economía van de la mano dependiendo de los objetivos de las instituciones financieras.

## **1.6. Idea a defender**

La evaluación a los procesos de colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017; permite identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLOGICO**

#### **2.1. Modalidad de investigación**

##### **2.1.1. *Cualitativo***

En este punto se observa los procesos y actividades que se realizan por los oficiales de crédito en los procesos de otorgar créditos a los socios, lo que permite definir métodos para formar posibles soluciones a la problemática presentada.

##### **2.1.2. *Cuantitativo***

Se evaluó el proceso de colocación de crédito por medio de la aplicación de cuestionarios de control interno y encuestas, donde se obtuvo las principales deficiencias al momento de colocar créditos emitiendo una calificación o ponderación además de medir el riesgo y confiabilidad, con la finalidad de emitir conclusiones necesarias.

#### **2.2. Tipos de investigación**

##### **2.2.1. *Descriptivo***

En la investigación se describe procesos, factores y situaciones que se evidenciaron en los procesos de colocación de créditos, obteniendo información suficiente para poder las conclusiones adecuadas.

#### **2.3. Diseño de la investigación**

##### **2.3.1. *Documental***

Se utilizó este tipo de investigación para obtener los antecedentes, evidencias, aportaciones, y tener sustento en el desarrollo del marco teórico y permitir orientar la investigación, así como para la realización del marco propositivo y obtener información de procesos, manuales, requisitos para emitir créditos, reportes de cartera.

### 2.3.2. De campo

Se realizó investigación de campo ya que personalmente se dirigió a la COAC P.A.I.S. Ltda., matriz Riobamba y se adquirió información relevante, pertinente y suficiente para poder identificar las áreas críticas que dificulta un adecuado cumplimiento en la colocación de créditos.

## 2.4. Población y Muestra

### 2.4.1. Población

La población en la COAC P.A.I.S Ltda., matriz Riobamba, Está compuesta por:

**Tabla 1-2:** Población

CARGO	NOMBRES
Gerente	Byron Pinda
Oficiales de crédito	Franklin Pucuna
	Luis Paucar
	Diego Guanolema
Cajera	Nancy Auquilla
Atención al cliente	Maribel Cujilema
Captación	Luis Cuji
Analista de crédito	Maria Sinaluisa

Fuente: COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

La cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., tiene una población de 8 funcionarios de manera permanente donde en su mayoría son oficiales de créditos.

### 2.4.2. Muestra

En vista a que la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. Ltda., es de 8 personas no se utiliza una muestra para realizar las encuestas, sino que trabajara con la totalidad de la población en estudio.

## **2.5. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **2.5.1. Métodos**

#### *2.5.1.1. Deductivo*

En la presente investigación se utiliza el método deductivo para la recolección de información del proceso de colocación de créditos mediante la aplicación de encuestas al personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

#### *2.5.1.2. Inductivo*

En el desarrollo de la investigación se aplicó el método inductivo para el planteamiento de conclusiones a partir de la observación y análisis de los hechos permitan emitir conclusiones y recomendaciones acertadas, las que son sustento y producto de la investigación.

### **2.5.2. Técnicas**

#### *2.5.2.1. Observación*

Mediante la técnica de la observación, se evidenció que la COAC P.A.I.S Ltda., cuenta con la documentación respectiva concerniente a los procesos de colocación de créditos.

#### *2.5.2.2. Encuesta*

Se aplicó cuestionarios a todo el personal de la COAC P.A.I.S Ltda., con la finalidad de obtener información para el desarrollo del marco propositivo, lo que permitió generar un diagnóstico acerca de actividades, procedimientos que se realizan en la institución en los procesos de colocación de créditos.

### **2.5.3. Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron en el trabajo de investigación son:

- Fichas de observación
- Cuestionarios de Encuesta

## CAPÍTULO III

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

#### 3.1. Resultado

Después de realizar las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., matriz Riobamba, los resultados obtenidos son los siguientes:

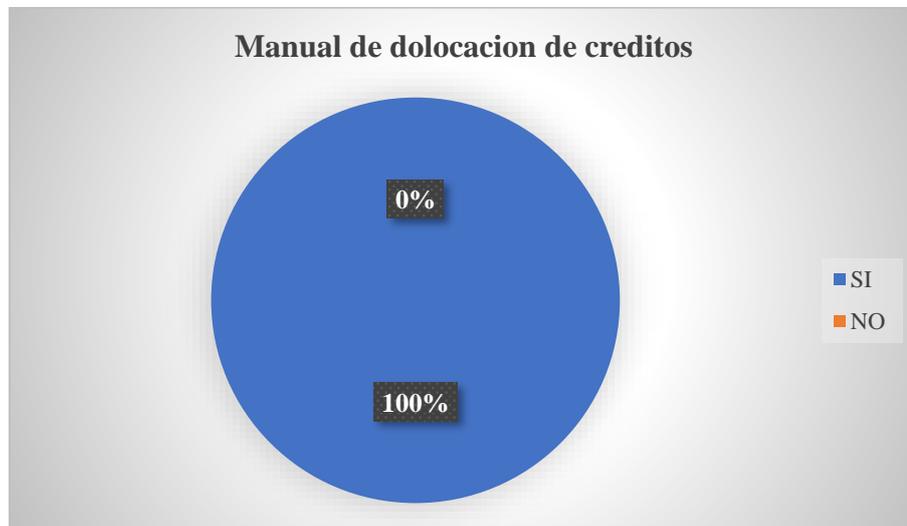
**PREGUNTA 1.-** ¿En la Cooperativa existe un manual de colocación de créditos que facilite la recuperación cartera?

**Tabla 1-3:** Manual de colocación de créditos

<b>SI</b>	<b>13</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 1-3:** Manual de colocación de créditos

**Fuente:** Tabla N° 2

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

#### **Análisis:**

Luego de realizar la encuesta al personal de COAC P.A.I.S, se determinó que el 100 % de los encuestados conocen que, si existe un manual de colocación de créditos, pero no es un manual interno sino el modelo que la Superintendencia de economía popular y solidaria facilita a todas las cooperativas del segmento 4.

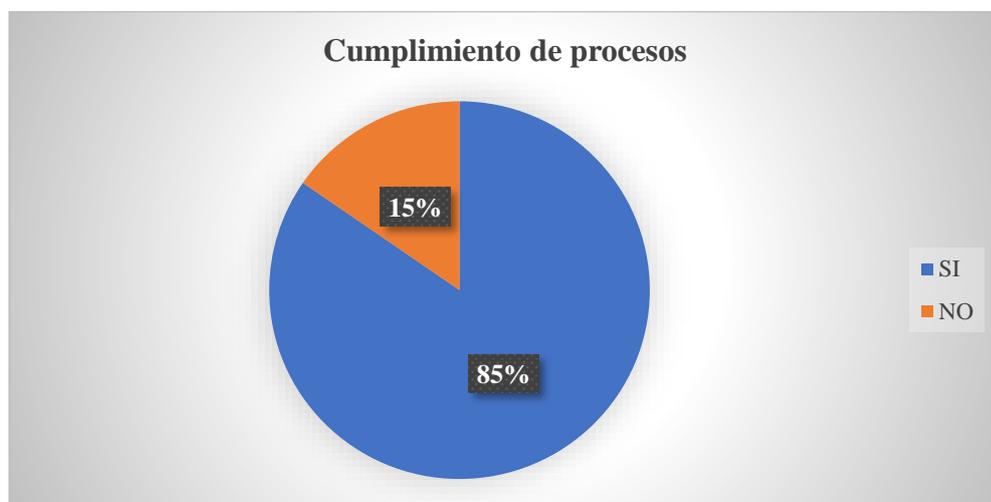
**PREGUNTA 2.-**Se evalúa el nivel de cumplimiento de procesos de colocación de créditos a los asesores de crédito

**Tabla 2-3:** Cumplimiento de procesos

<b>SI</b>	<b>11</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 2-3:** Cumplimiento de procesos

**Fuente:** Tabla N ° 3

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

Según la encuesta realizada el 85% de los encuestados exponen que si se evalúa el nivel de cumplimiento de los procesos de colocación de créditos a los asesores de crédito y el 15% que no se evalúa, 15% que respondieron que no se evalúa el nivel de cumplimiento de colocación de créditos son los asesores de crédito y la evaluación solo consiste en el número de créditos colocados por cada asesor.

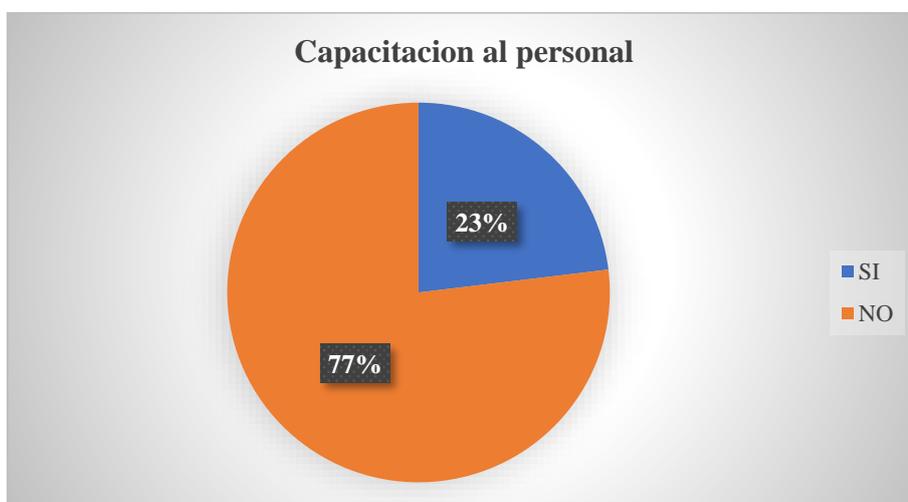
**PREGUNTA 3.-** ¿Se capacita al personal para el adecuado cumplimiento de procesos de otorgación de créditos

**Tabla 3-3:** Capacitación al personal

<b>SI</b>	<b>3</b>
<b>NO</b>	10
<b>TOTAL</b>	13

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 3-3:** Capacitación al personal

**Fuente:** Tabla N ° 4

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

Analizando la información recaudada el 77% de los encuestados manifiestan que no se realiza capacitaciones al personal para el adecuado cumplimiento de los procesos de colocación de créditos, el 23% manifiesta que, si se realiza capacitaciones, pero se determinó que son de temas y áreas diferentes al cumplimiento de procesos de colocación de créditos.

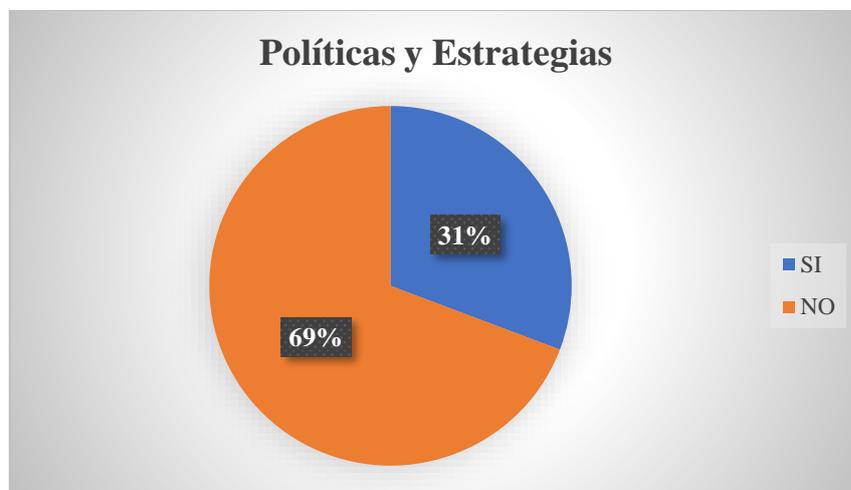
**PREGUNTA 4.-**Cuenta la Cooperativa con políticas y estrategias actualizadas para la colocación de créditos

**Tabla 4-3:** Políticas y estrategias

<b>SI</b>	<b>4</b>
<b>NO</b>	9
<b>TOTAL</b>	13

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 4-3:** Políticas y estrategias

**Fuente:** Tabla N ° 5

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Análisis:**

Según la encuesta realizada se determina que el 69% no están de acuerdo que las políticas y estrategias de colocación de crédito estén actualizadas puesto que se viene trabajado con el mismo manual desde que la institución comenzó sus actividades en el 2010 y la situación financiera del país ha ido variando y el 31 % manifiesta que si cuenta con políticas y estrategias de colocación de crédito actualizadas.

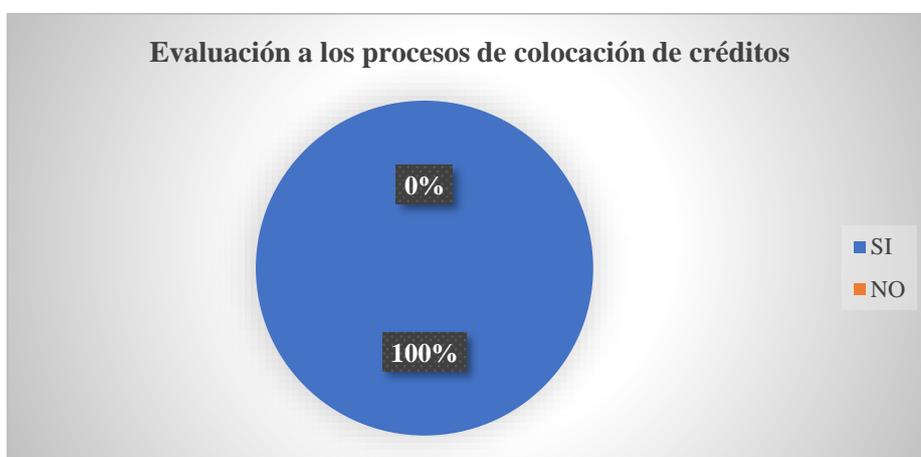
**PREGUNTA 5.-**Se ha realizado una evaluación a los procesos de colocación de créditos de créditos

**Tabla 5-3:** Evaluación a los procesos

<b>SI</b>	<b>13</b>
<b>NO</b>	0
<b>TOTAL</b>	13

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 5-3:** Evaluación a los procesos

**Fuente:** Tabla N ° 6

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados de la investigación el 100% de los encuestados concuerdan en que nunca se ha realizado una evaluación a los procesos de colocación de créditos de ningún periodo en la cooperativa de ahorro y crédito P.A.I.S.

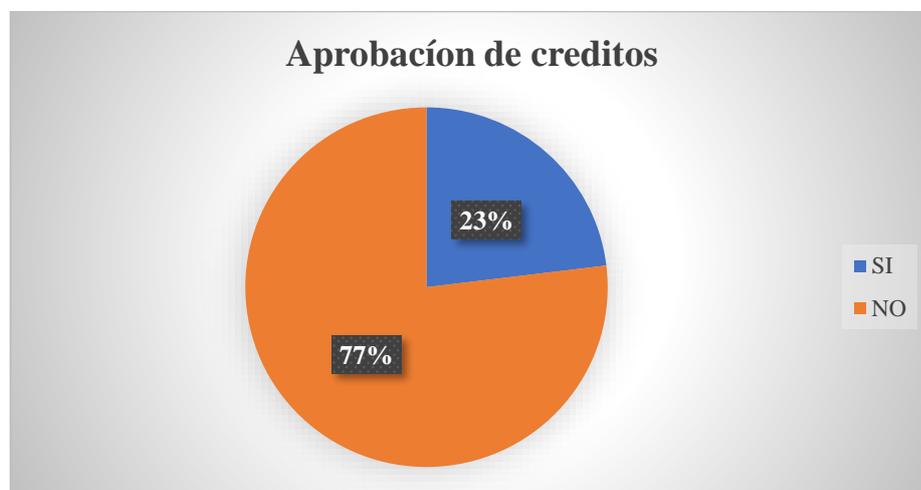
**PREGUNTA 6.-** La aprobación de créditos a los clientes son a tiempo

**Tabla 6-3:** Aprobación de créditos

<b>SI</b>	<b>3</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 6-3:** Aprobación de créditos

**Fuente:** Tabla N ° 7

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Análisis:**

De la investigación realizada el 77% de los encuestados manifiesta que los créditos no son aprobados a tiempo a los clientes puesto que el gerente es el autorizado en aprobarlos y no labora a tiempo completo en la cooperativa, el 23% indica que los créditos si son aprobados a tiempo a los clientes.

**PREGUNTA 7.-** Se hace proyecciones de montos de créditos que se estima ser colocados cada mes

**Tabla 7-3:** Proyecciones de montos

<b>SI</b>	<b>0</b>
<b>NO</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 7-3:** Proyecciones de montos

**Fuente:** Tabla N ° 8

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

De la investigación realizada el 100% de los encuestados manifiestan que, si se realiza proyecciones de montos de créditos que se pretenden ser colocados cada mes.

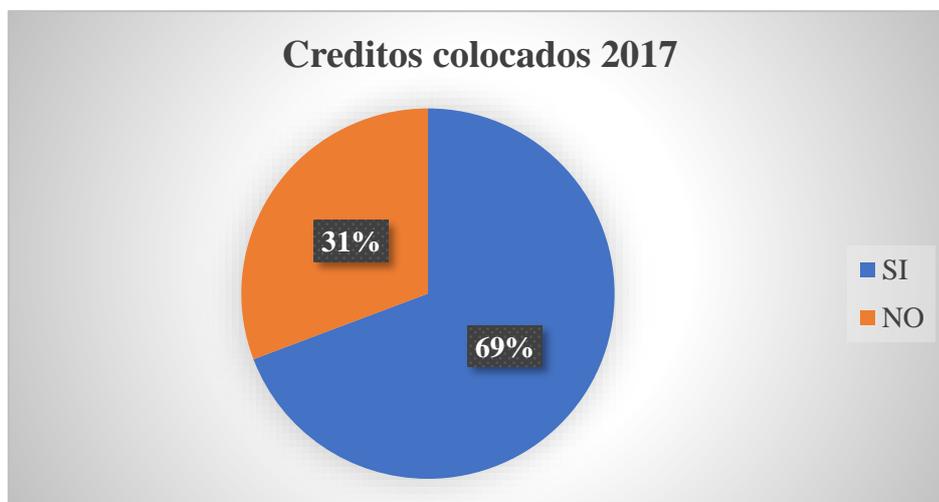
**PREGUNTA 8.-**Cree usted que la colocación de créditos en el periodo 2017 fueron los adecuados

**Tabla 8-3:** Créditos colocados

<b>SI</b>	<b>9</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 8-3:** Créditos colocados

**Fuente:** Tabla N ° 9

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Análisis:**

De acuerdo con las encuestas realizadas el 69% de los encuestados indica que los créditos otorgados en el 2017 fueron los adecuados de acuerdo a lo proyectado, y el 31% no está de acuerdo que los créditos colocados son los que deberían haber sido colocados en ese periodo.

**PREGUNTA 9.-**Se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los socios para el cumplimiento oportuno de la obligación?

**Tabla 9-3:** Análisis de capacidad de pago

<b>SI</b>	<b>2</b>
<b>NO</b>	11
<b>TOTAL</b>	13

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 9-3:** Análisis de capacidad de pago

**Fuente:** Tabla N ° 10

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

Del 100% de los encuestados el 92% expone que no se realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de los socios puesto que se evidencia que no cumplen con la obligación de pago en el tiempo oportuno, el 8% manifiesta que si realiza un adecuado análisis que la impuntualidad de pago se debe a factores externos

**PREGUNTA 10.-** Piensa que es relevante realizar una evaluación a los procesos de colocación de créditos en la cooperativa P.A.I.S, en el periodo 2017.

**Tabla 10-3:** Relevancia de la evaluación

<b>SI</b>	<b>13</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Personal de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 10-3:** Relevancia de la evaluación

**Fuente:** Tabla N ° 11

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **Análisis:**

El 100% de los encuestados concuerda que es de suma relevancia realizar una evaluación a los procesos de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito P.A.I.S, ya que en ningún periodo anterior se lo ha realizado y no se conoce la situación actual del cumplimiento a los procesos de colocación de créditos ni sus principales errores que se cometen al momento de colocar los créditos a las personas naturales o jurídicas.

### **3.2. Introducción**

Durante los últimos años la economía ecuatoriana se han prestado diversos escenarios que evidencia las deficiencias que tiene el sistema financiero y particularmente el Sistema Financiero popular y Solidario que es el principal aporte al financiamiento de los micro, pequeños y medianos negocios. Las instituciones financieras en el Ecuador, han tenido que superar varios desafíos como políticas económicas y financieras establecidas por los organismos de control al igual que la competencia infiel del sector privado y público.

La COAC P.A.I.S Ltd., matriz Riobamba, es una Institución financiera del segmento 4 regulada por la superintendencia de Economía Popular y solidaria y la ley de Cooperativas, dirigida por la asamblea general de socios es así que de manera general se establece sus objetivos y metas mediante una planificación detallada desde el nivel general y de departamentos, enfocados a la eficiencia y eficacia de los procesos.

La propuesta de evaluación a los procesos de colocación de créditos, inicia desde la actividad crediticia que es principal operación de las instituciones financieras , por tal motivo se busca la eficiencia y eficacia en la gestión de los créditos que se otorgados a los clientes, mediante este argumento se presenta la propuesta de evaluación, la que está compuesta de la siguiente manera: Establecer el objetivo de la propuesta, diagnóstico del proceso actual de crédito y el desarrollo de la evaluación, la que está compuesta por la siguientes fases:

**FASE I:** En esta fase se realizará el conocimiento preliminar, que se desarrollara mediante metodología establecida que son las entrevistas realizadas a los jefes de créditos de modo que se tenga un entendimiento previo del proceso de crédito actual de la COAC P.A.I.S.

**FASE II:** Ejecución, en la segunda fase se evalúa el proceso de colocación de créditos para poder establecer nivel de riesgo y confianza, concretar propuesta de mejoras a las deficiencias encontradas y contribuir a la reducción del nivel de morosidad.

**FASE III:** Luego de realizar la evaluación al proceso de colocación de crédito y sus respectivas propuestas de mejora, se efectúa el informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones, las que contribuirán que el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de colocación de créditos sea de beneficio para la Cooperativa.

### **3.3. Objetivo de la propuesta**

#### **3.3.1. *Objetivo general***

Evaluar los procesos de colocación de créditos, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno COSO II, que permita identificar el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión de créditos otorgados.

#### **3.3.2. *Objetivos específicos***

- Realizar un análisis del proceso de créditos, mediante la aplicación del diagrama causa efecto
- Determinar las debilidades al momento de realizar los procesos de colocación de créditos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y flujogramas de procesos de crédito.
- Verificar el nivel de cumplimiento de metas de los oficiales de crédito revisando documentación necesaria y permita la medición de la gestión crediticia.

**3.4. Evaluación a los procesos de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S, en la ciudad de Riobamba, Provincia De Chimborazo, periodo 2017.**

**3.4.1. Contenido de la propuesta**



**Tabla 11-3:** Contenido de la Propuesta

<b>FASE I</b>	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO QUE INDUCEN A LA MOROSIDAD
<b>FASE II</b>	DETERMINACION DE PUNTOS CRITICOS DE LOS PROCESOS DE COLOCACION DE CREDITOS
	EVALUACION DE LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS MEDIANTE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO METODO COSO II
	IDENTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS DE CRÉDITOS MEDIANTE UNA MATRIZ DE CONTROL
<b>FASE III</b>	ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

### 3.4.2. Análisis de procesos de colocación de créditos que inducen a la morosidad.

#### 3.4.2.1. Tipos de créditos

**Tabla 12-3:** Tipos de Créditos

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	<b>SOBRE AHORRO E INVERSIÓN</b>
<b>Tipo de crédito</b>	✓ Consumo y microcrédito
Descripción del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crédito inmediato sobre el saldo en la cuenta de ahorros o inversión vigente.</li> <li>✓ Sin encaje, ni saldos promedios.</li> <li>✓ No se requiere realizar la verificación en campo ni el levantamiento de información, por lo tanto no se elaboran los registros que evidencian esta información</li> </ul>
Justificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fidelización del socio con la institución.</li> <li>✓ Conservación de la liquidez de la institución.</li> <li>✓ Satisfacción de necesidades inmediatas.</li> </ul>
Objetivo	✓ Evitar el retiro de ahorros o inversión.
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socios legalmente capaces.</li> <li>✓ Socios establecidos en el país o migrantes a través de poderes legalmente reconocidos.</li> <li>✓ Personas naturales con cultura de ahorro.</li> <li>✓ Socios con edad mínima de 18 años.</li> <li>✓ Socios con edad hasta 80 años, incluido el plazo del crédito.</li> <li>✓ Que la fuente de pago provenga de sueldo, salario, honorarios fijos, pensiones jubilares, rentas, contrato de arrendamiento o de una microempresa.</li> <li>✓ Tiempo de relación de dependencia laboral mínimo de 6 meses (si aplica)</li> <li>✓ Permanencia del negocio mínimo de 6 meses en el mercado (si aplica)</li> <li>✓ No registrar morosidad en la central de riesgos o previa presentación del certificado de encontrarse al día con sus obligaciones.</li> <li>✓ No estar Registrado en el CONCEP</li> </ul>

Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ el 100% del saldo en ahorros e inversión hasta el monto máximo según tipo de crédito (Usd 5000,00 y/ó 10000,00)</li> </ul>
Tasa de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definidas por el Consejo de Administración.</li> </ul>
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hasta 36 meses máximo.</li> </ul>
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los ahorros disponibles del socio, o inversión vigente</li> </ul>
Destino	Adquisición de bienes, pago de servicios, actividad productiva o comercialización.
Amortización	<p><b>Consumo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mensual</li> </ul> <p><b>Microcrédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Semanal</li> <li>✓ Quincenal</li> <li>✓ Mensual</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de crédito con información fiable</li> <li>✓ Fotocopia a color de la cedula y papeleta de votación actualizados del socio.</li> <li>✓ Carta de pago de un servicio básico del domicilio del socio del último mes.</li> <li>✓ Croquis de ubicación de deudor y garante</li> </ul> <p><b>EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de trabajo que revele el tiempo, sueldo y el cargo o rol de pagos del socio, cónyuge y garantes si aplica, original o copia certificada por el empleador.</li> </ul> <p><b>MICROEMPRESA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ruc/RISE o certificado de casas comerciales proveedores. Justificativos de ingresos extraordinarios, si aplica, o tres facturas de compras y ventas como mínimo o declaración del impuesto a la renta.</li> </ul>
Argumentos de venta al socio/cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crédito inmediato</li> <li>✓ No requiere garante</li> <li>✓ Los ahorros permanecen en la cuenta y ganan intereses así como la inversión</li> </ul>
Argumentos de venta para la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se mantiene los depósitos en ahorros e inversión lo que mitiga la exposición al riesgo de liquidez.</li> <li>✓ Mejora el calce de plazos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representa un bajo costo administrativo por el proceso de crédito.</li> <li>✓ El costo de obligaciones con el público es menor en cuentas de ahorro, lo que permite mejorar el margen de rentabilidad.</li> <li>✓ Crecimiento de la cartera.</li> <li>✓ Menor impacto en el nivel de volatilidad de las fuentes de fondeo.</li> <li>✓ Producto cubierto con una garantía en efectivo.</li> </ul>
Puntos de venta	Oficinas operativas
Promociones asociados	Publicidad Promoción de eventos Relaciones públicas.

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	<b>MICROCREDITO</b>
<b>Tipo de crédito</b>	✓ Microcrédito
Descripción del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para solventar necesidades de financiamiento inmediato..</li> <li>✓ Aplicara con encaje.</li> <li>✓ No se requiere realizar la verificación en campo ni el levantamiento de información, por lo tanto no se elaboran los registros que evidencian esta información</li> </ul>
Justificación	✓ Para solventar nuestra Institución y tener mayor seguridad
Objetivo	✓ Atender todas las necesidades de los socios.
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ aplicara a socios/clientes que registran calificación “A” en los dos últimos créditos cancelados en el historial crediticio interno.</li> <li>✓ Socios legalmente capaces.</li> <li>✓ Socios establecidos en el país o migrantes a través de poderes legalmente reconocidos.</li> <li>✓ Personas naturales y jurídicas.</li> <li>✓ Socios con edad mínima de 18 años.</li> <li>✓ Socios con edad hasta 70 años, incluido el plazo del crédito.</li> <li>✓ Que la fuente de pago provenga de sueldo, salario, honorarios fijos, pensiones jubilares, rentas, contratos de arrendamiento o de una microempresa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo de relación de dependencia laboral mínimo de 1 año (si aplica)</li> <li>✓ Permanencia del negocio mínimo de 6 meses en el mercado (si aplica)</li> </ul>
Monto	✓ Hasta USD 5000
Tasa de interés	✓ Definidas por el Consejo de Administración
Plazo	✓ Hasta 10 meses
Garantía	✓ Sin garantes
Destino	✓ Inversión en actividades productivas, necesidades inmediatas o gastos de estudios.
Amortización	<p><b>Consumo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mensual</li> </ul> <p><b>Microcrédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diario</li> <li>✓ Semanal</li> <li>✓ Mensual</li> </ul>
Requisitos	<p><b>GENERALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fotocopia a color de la cedula y papeleta de votación actualizados del socio/cliente.</li> <li>✓ Carta de pago de un servicio básico del domicilio socio/cliente dentro de los últimos tres meses.</li> <li>✓ Garante</li> </ul> <p><b>EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de trabajo que revele el tiempo sueldo y el cargo o rol de pagos del socio cónyuge y garantes si aplica, original o copia certificada por el empleador.</li> </ul> <p><b>MICROEMPRESA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ruc/RISE o certificado de casas comerciales/proveedores.</li> </ul> <p>Justificativos de ingresos extraordinarios, si aplica.</p> <p>Facturas de compras y ventas (mínimo tres)</p>
Argumentos de venta al socio/cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crédito inmediato (24 horas después de contar con los requisitos)</li> <li>✓ No requiere garante</li> <li>✓ No requiere de la firma del cónyuge.</li> </ul>

Argumentos de venta para la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representa un bajo costo administrativo por el proceso de crédito.</li> <li>✓ Crecimiento de la cartera</li> <li>✓ Crédito con riesgo controlado.</li> </ul>
Puntos de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oficinas operativas</li> </ul>
Promociones asociados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicidad</li> <li>✓ Promoción de ventas</li> <li>✓ Relaciones públicas</li> </ul>

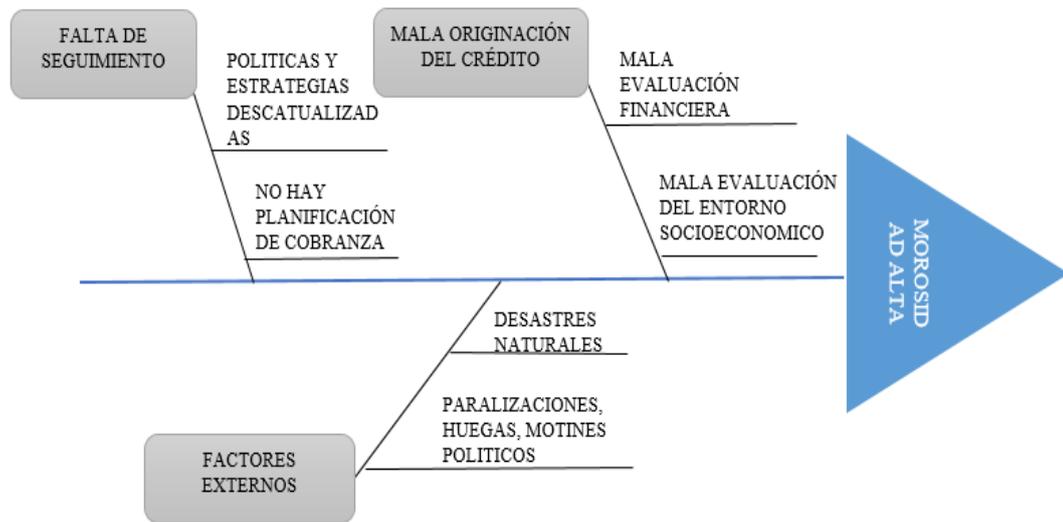
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	<b>EMERGENTE</b>
<b>Tipo de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consumo y microcrédito</li> </ul>
Descripción del producto	Operaciones destinadas a cubrir necesidades de financiamiento inmediatas y que se aplicaran: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sin encaje.</li> </ul>
Justificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fidelización del socio con la institución</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ satisfacción de necesidades emergentes del socio</li> </ul>
Segmento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicara a socios que no registre mora en central de riesgos.</li> <li>✓ Tener un crédito vigente al día y realizado 5 abonos consecutivos</li> <li>✓ Que la fuente de pago provenga de sueldo, salario, honorarios fijos, pensiones jubilares, rentas, contrato de arrendamiento o de una microempresa.</li> <li>✓ Tiempo de relación de dependencia laboral mínimo de seis meses (si aplica)</li> <li>✓ Permanencia del negocio mínimo de 6 meses en el mercado (si aplica)</li> </ul>
Monto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hasta USD 500,00</li> </ul>
Tasa de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definidas por el Consejo de Administración.</li> </ul>
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Máximo Hasta 6 meses.</li> </ul>
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se exige garantía</li> </ul>
Destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gastos emergentes</li> <li>✓ Reposición de bienes muebles y enseres</li> <li>✓ Gasto de reparación o reposición de muebles, vehículos y maquinaria.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gastos médicos, hospitalización e intervención quirúrgica menores.</li> </ul>
Amortización	<p><b>Consumo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mensual</li> </ul> <p><b>Microcrédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Semanal</li> <li>✓ Quincenal</li> <li>✓ Mensual</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud con información fiable</li> <li>✓ Carta de pago de un servicio básico del domicilio socio.</li> </ul>
Argumentos de venta al socio/cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crédito inmediato</li> <li>✓ No requiere garantía</li> </ul>
Argumentos de venta para la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ representa un bajo costo administrativo por el proceso de crédito</li> <li>✓ crecimiento de la cartera</li> <li>✓ crédito con bajo riesgo</li> </ul>
Puntos de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oficinas operativas</li> </ul>
Promociones asociadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicidad</li> </ul> <p>Promoción de ventas</p> <p>Relaciones públicas.</p>

**Fuente:** Departamento de crédito COAC P.A.I.S Ltda., (2019)

**Elaborador por:** Quishpe Juan, (2019)

### 3.3.2.2. Análisis del proceso de colocación de crédito que inducen a la morosidad.



**Gráfico 11-3:** Análisis de proceso de colocación de créditos

**Fuente:** COAC P.A.I.S Ltda.

**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

El proceso de colocación de crédito de la COAC P.A.I.S Ltda., Matriz Riobamba, presenta algunas problemáticas al momento de colocar los créditos, Son originadas por diferentes factores internos y externos, desde la mala aprobación del crédito donde el oficial de crédito no realiza una buena evaluación financiera y del entorno socioeconómico del cliente hasta factores externos como huelgas, paralizaciones o desastres naturales que no permita el cobro oportuno, por tal motivo hace necesario que se realice una evaluación a los procesos de colocación de créditos, de modo que la presente evaluación emita recomendaciones adecuadas para que los procesos de colocación de créditos se realicen con eficiencia y eficacia, para ello es necesario para aprobar créditos se evalúen los siguientes puntos:

- Información de la actividad productiva del socio
- Antecedentes crediticios
- Información de la fuente de recursos del garante e información personal
- Referencias comerciales y personales
- Capacidad de pago
- Aplicación de las 5 C

3.4.2.2. Nivel de morosidad de la COAC P.A.I.S

**Tabla 13-3: Morosidad**

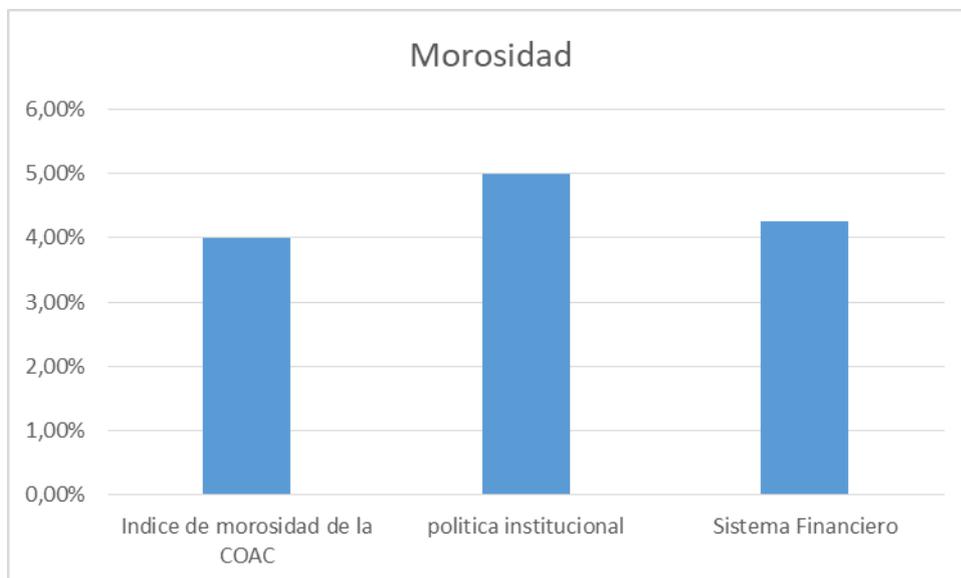
Saldo Cartera vencida a final del 2017	\$ 52505,00
Saldo de cartera total a final del 2017	\$1223492,61
<b>Morosidad</b>	<b>4%</b>

**Fuente:** COAC P.A.I.S Ltda.  
**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Saldo de cartera vencida en el 2017}}{\text{Saldo de cartera total en el 2017}} \times 100\%$$

$$\text{Morosidad} = \frac{52505,00}{1223492,61} \times 100\%$$

$$\text{Morosidad} = 4\%$$



**Gráfico 12-3: Morosidad**

**Fuente:** COAC P.A.I.S Ltda.  
**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

El índice de morosidad de la COAC P.A.I.S Ltda., es del 4% que no supera el 4.25 % definido en sus políticas internas pero es necesario la aplicación de una evaluación de riesgos de manera que se tomen medidas correctivas.

### 3.4.3. Determinación de los puntos críticos en los procesos de colocación de créditos

#### 3.4.3.1. Proceso de colocación de créditos

**Tabla 14-3:** Proceso de colocación de créditos

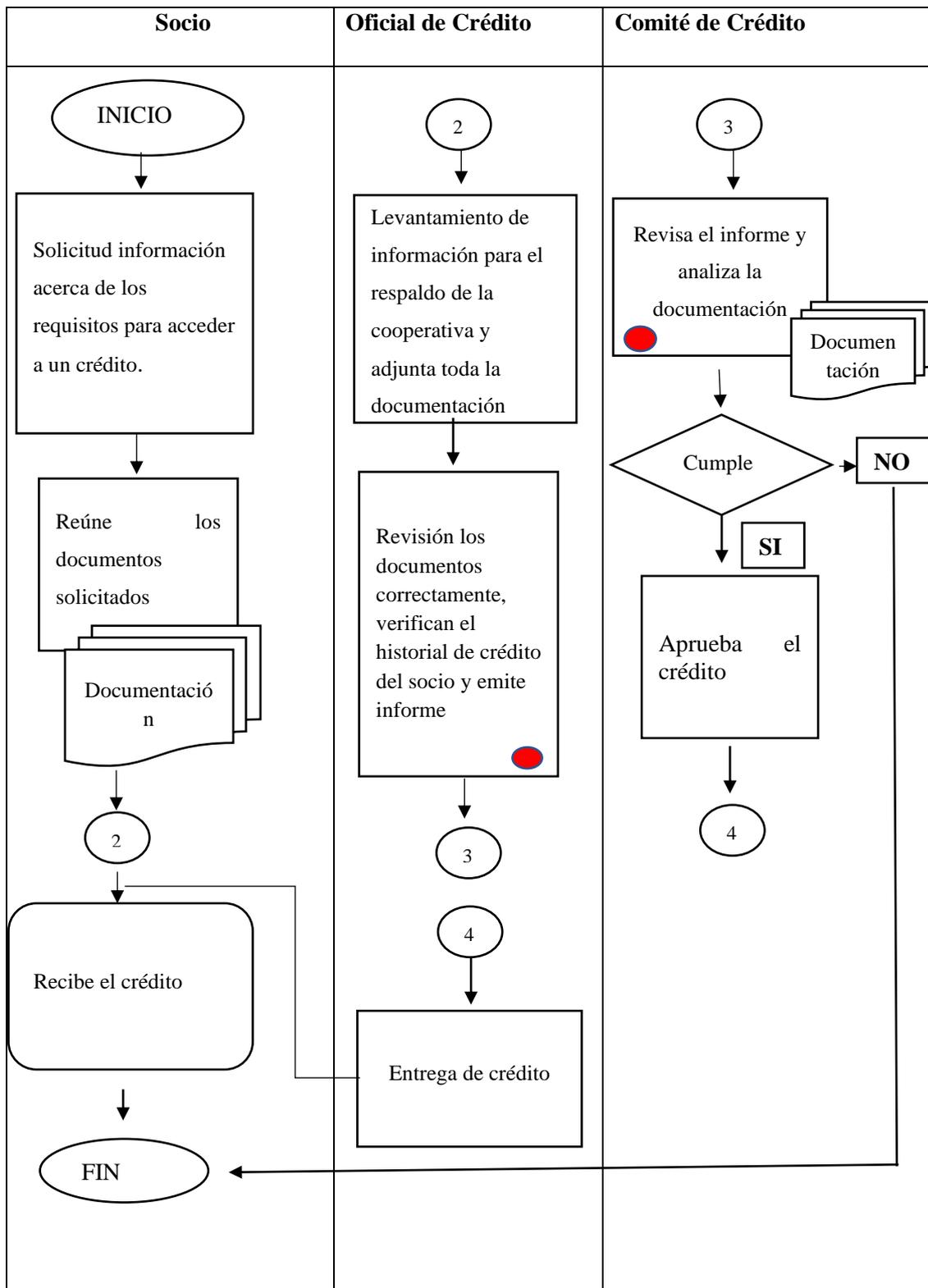
<b>PROCESO DE COLOCACION DE CRÉDITOS</b>		
<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicitud información acerca de los requisitos para acceder a un crédito.	Socio
2	Reúne los documentos solicitados para el crédito y presenta al oficial de crédito.	Socio
3	Levantamiento de información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación. <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de crédito socio y garante</li><li>• Copia de cedula y papel de votación del socio y garante a color</li><li>• Una foto a color actualizada</li><li>• Copia de predio urbano</li><li>• Carta de pago de Servicio Básico</li><li>• Copia del RUC (si lo tiene)</li></ul>	Oficial de Crédito
4	Revisión los documentos correctamente, verifican el historial de crédito del socio, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito.	Oficial de créditos
5	Revisa el informe y analiza la documentación	Comité de créditos
6	Aprueba el crédito	Comité de créditos
7	Entrega de crédito	Oficial de crédito
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito.	Socio

**Fuente:** COAC P.A.I.S Ltda.

**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

3.4.3.2. *Flujograma de proceso de colocación de crédito*

**Tabla 15-3:** Flujograma de proceso



Realizado: Quishpe, J. (2019)

### 3.4.3.3. Proceso de seguimiento y cancelación de crédito

**Tabla 16-3:** Seguimiento y cancelación de crédito

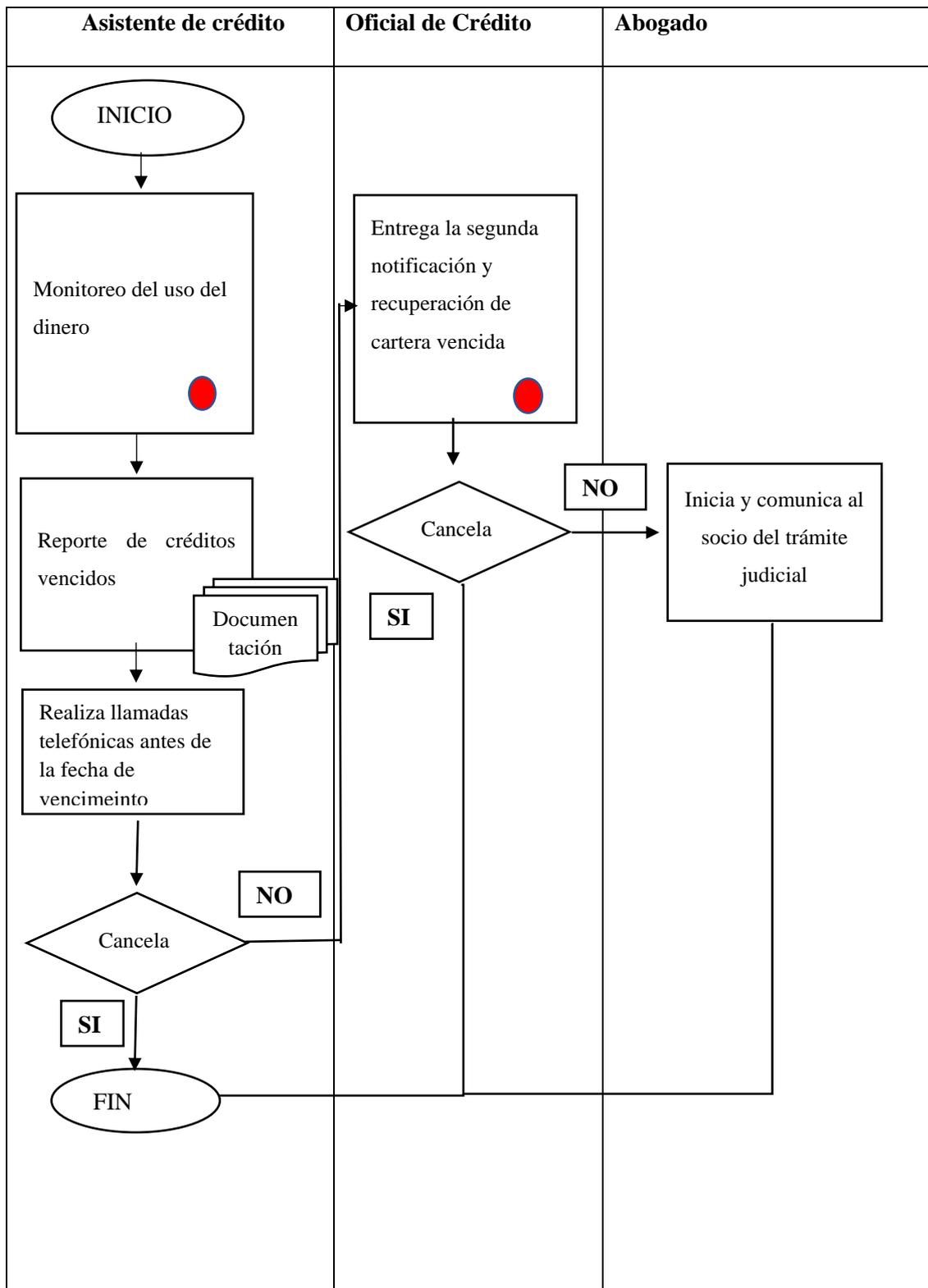
<b>Seguimiento Y Cancelación De Crédito</b>		
<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Monitoreo del uso del dinero	Asistente de Crédito
<b>2</b>	Reporte de créditos vencidos	Asistente de Crédito
<b>3</b>	Recordar al socio mediante llamadas telefónicas y visitas a su domicilio o lugar de trabajo la fecha de la cuota.	Asistente de Crédito
<b>4</b>	Pasados los ocho días el oficial de crédito realiza la segunda notificación con cargo de \$ 3 a la cuenta, y recupera la cartera	Oficial de créditos
<b>6</b>	El abogado de la cooperativa inicia con los trámites judiciales previa a la información presentada por el oficial de crédito, y comunica al socio del proceso judicial.	Abogado

**Fuente:** COAC P.A.I.S Ltda.

**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

3.4.3.4. *Flujograma de seguimiento y cancelación de crédito*

**Tabla 17-3:** Flujograma de seguimiento



Realizado: Quishpe, J. (2019)

### 3.4.3.5. *Análisis de los puntos críticos*

Luego de realizar el diagrama de procesos de colocación de créditos en base a la información recopilada en el departamento de créditos de la COAC P.A.I.S. Ltd., se ha identificado diferentes puntos críticos los cuales son:

#### **1. Revisión los documentos correctamente, verifican el historial de crédito del socio:**

El proceso de revisión de documentos y verificación del historial de créditos es el filtro que realiza el oficial de crédito y por lo general no son revisados adecuadamente lo que provoca que el comité de créditos por ese motivo el proceso de aprobación de créditos se retrase por parte del comité de créditos.

#### **2. Revisa el informe y analiza la documentación**

El proceso de revisión del informe y documentación que emite oficial de crédito al comité de crédito suele ser muy demoroso en la COAC P.A.I.S Ltd. ya que en base a la información recaudada la presencia del gerente no se encuentra a tiempo completo en la institución y la revisión de las solicitudes de crédito no son oportunas y esto puede ocasionar a colocar créditos a socios que no tiene capacidad de pago y el nivel de morosidad se incrementara.

#### **3. Monitoreo del uso del dinero**

El monitoreo del uso del dinero que se otorga en los créditos , es una operación de control que deben realizar los oficiales de crédito donde evidencien que el dinero concedido al socio sea utilizado con el objeto inicial para el cual se requirió el préstamo; lo que se realizar por medio de visitas a los socios y solicitar documentación necesaria que respalde el uso adecuado del dinero, en caso de los microcréditos también se suele verificar por medio de la técnica observación ya que este tipo de créditos se utiliza en su mayoría en la agricultura, se ha definido como punto crítico este proceso debido a que los socios a pesar que se evidencie que el uso del crédito es inadecuado no se realiza ninguna acción de sanción y solo se realiza un informe como referencia para futuros créditos, sin embargo el socio sigue utilizando el dinero del crédito lo que va en contra de las objetivos de colocación de crédito y puede también implicar en el aumento del índice de morosidad

#### **4. Recuperación de cartera vencida**

La recuperación de cratera vencida se realiza a los créditos que no han sido cancelados en el tiempo determinado de pago, En la COAC P.A.I.S se ha determinado como punto crítico ya que no cuenta con políticas y reglamento adecuado para la recuperación de cartera pertinente.

### 3.4.4. Evaluación a los procesos de colocación de créditos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno

#### 3.4.4.1. Cuestionarios de control interno

**Tabla 18-3:** Cuestionario de Ambiente de control

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL</b> <b>INTERNO COAC P.A.I.S LTDA.,</b> <b>EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACION DE</b> <b>CREDITO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>PERÍODO: 2017</b> <b>OBJETIVO: Evaluar el funcionamiento del departamento de créditos en su componente ambiente de control</b>				
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿En la entidad se cuenta con una estructura organizativa adecuada?	X		
2	¿El departamento tiene definido sus metas organizacionales?	X		
3	¿La entidad realiza evaluaciones del desempeño Al personal?		X	La entidad no realiza Evaluaciones de desempeño al personal <b>D1</b>
4	¿Existe un manual de acuerdo a las necesidades de la COAC para la colocación de créditos?		X	El manual de los procesos de colocación de créditos no está actualizada de acuerdo a las necesidades de la institución. <b>D2</b>
5	¿El departamento de créditos cuenta con reglamentos internos que aseguren el correcto desarrollo de las actividades?		X	La Organización considera que no es necesario formular un reglamento interno. <b>D3</b>
6	¿Las metas establecidas se realizan acorde a un estudio detallado?	X		
7	¿El personal que labora en la colocación de créditos tiene preparación académica de acuerdo al cargo?		X	El personal que labora en la colocación de créditos no tiene la formación académica adecuada al cargo. <b>D4</b>
	<b>TOTAL Σ</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

Fuente: Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

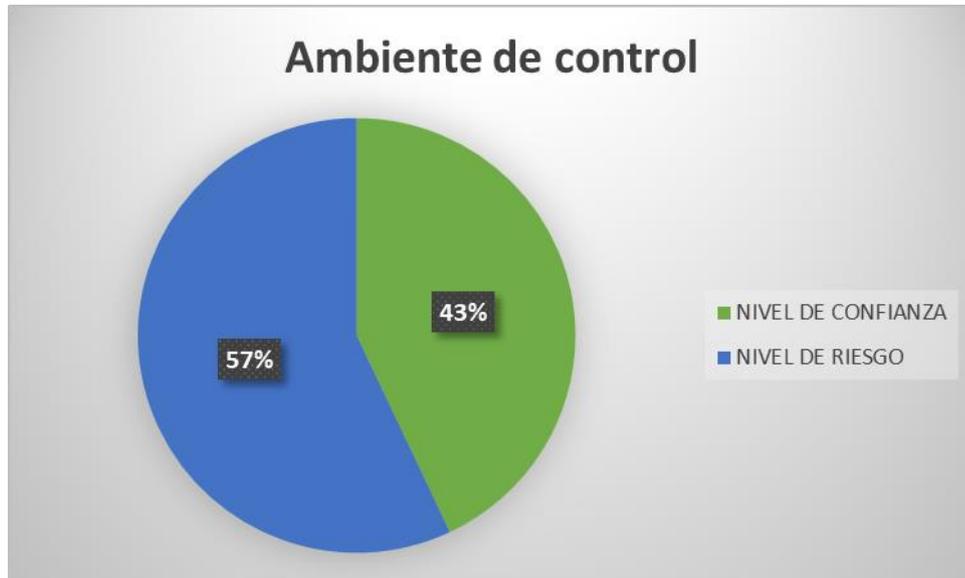
**NC= (CP/CT) (100%)**

**NC= (3/7) (100%)**

**NC= 43%**

**NR=NC-100%**

**NR= 57%**



**Gráfico 13-3:** Ambiente de Control

**Fuente:** Tabla 7-3: Calculo del nivel de confianza y riesgo

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Tabla 19-3:** Calculo del nivel de confianza y riesgo

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	<b>BAJO</b>
50-75	<b>MODERADO</b>	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO

**Fuente:** Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **INTERPRETACION:**

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno del componente ambiente de control se determinó que el nivel de confianza es del 43% calificado como moderado debido a sus fortalezas; por sin embargo se evidencia un nivel de riesgo del 57% calificado como bajo fruto de las deficiencias encontradas.

**Tabla 20-3:** Cuestionario de Evaluación de Riesgos

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> COAC P.A.I.S LTDA., EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS PERÍODO: 2017				
OBJETIVO: Verificar si la COAC, analiza e identifica los posibles impactos que puedan generar los riesgos-				
N a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un departamento de Riesgos en la Institución?	X		
2	¿Se realiza un análisis para identificar los riesgos en la colocación de créditos?		X	No se realiza un análisis para identificar riesgos en la colocación de créditos <b>D5</b>
3	¿Se han definido sistemas de control y evaluación?		X	No existe un sistema de evaluación y control solo se efectúa de manera Directa por cumplimiento de metas. <b>D6</b>
4	¿Considera usted que la política de recuperación de cartera vencida, es eficiente?		X	No existe una política de recuperación de cartera adecuada ya que existe un índice de morosidad alta en la COAC. <b>D7</b>
5	¿Se evalúan las garantías ofrecidas por los socios para la colocación de créditos?	X		
6	¿Se analiza el efecto que puede causar el riesgo a la institución?	X		
7	¿Conserva los documentos de los socios de forma correcta?	X		
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

Fuente: Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

**NC= (CP/CT) (100%)**

**NC= (4/7) (100%)**

**NC= 57%**

**NR=NC-100%**

**NR= 43%**



**Gráfico 14-3:** Evaluación de riesgo

**Fuente:** Tabla 9-3: Cálculo del nivel de confianza y riesgo

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Tabla 21-3:** Cálculo de nivel de confianza y riesgo

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO

**Fuente:** Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### **INTERPRETACION:**

Mediante la aplicación de cuestionario de control interno al componente evaluación de riesgo se estableció que el nivel de confianza es del 57% calificado como moderado y un nivel de riesgo del 43% calificado como bajo, presentado por las principales debilidades encontradas

**Tabla 22-3:** Cuestionario Respuesta al riesgo

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COAC P.A.I.S</b> LTDA., EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CREDITOS COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO PERÍODO: 2017 OBJETIVO: Determinar si cuentan con alternativas que puedan responder a los riesgos que se presenten y puedan afectar al desarrollo de las actividades de la COAC.				
N a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un plan de acción para corregir las desviaciones en los objetivos, metas, políticas y procedimientos en la agencia?		X	No existe un plan de acción que permita tomar medidas correctivas, debido a la responsabilidad del personal de colocación de crédito. <b>D8</b>
2	¿El departamento tiene definido estrategias para mejorar los procesos de créditos?		X	No cuenta con estrategias para mejoras de procesos crediticios. <b>D9</b>
3	¿Se realiza evaluaciones alternas para reducir los riesgos?	X		
4	¿Se realizan estudios, pronósticos de escenarios futuros?		X	No se realizan estudios, pronósticos de escenarios a futuro que perjudiquen a la entidad. <b>D10</b>
5	¿Se evalúan alternativas para disminuir riesgos?	X		
6	¿Se priorizan las acciones Correctivas de acuerdo al porcentaje de morosidad?	X		
7	¿El personal está en capacidad de reaccionar frente a riesgos?		X	El personal no esta capacitado para actuar ante posibles riesgos. <b>D11</b>
	<b>TOTAL Σ</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

**Fuente:** Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

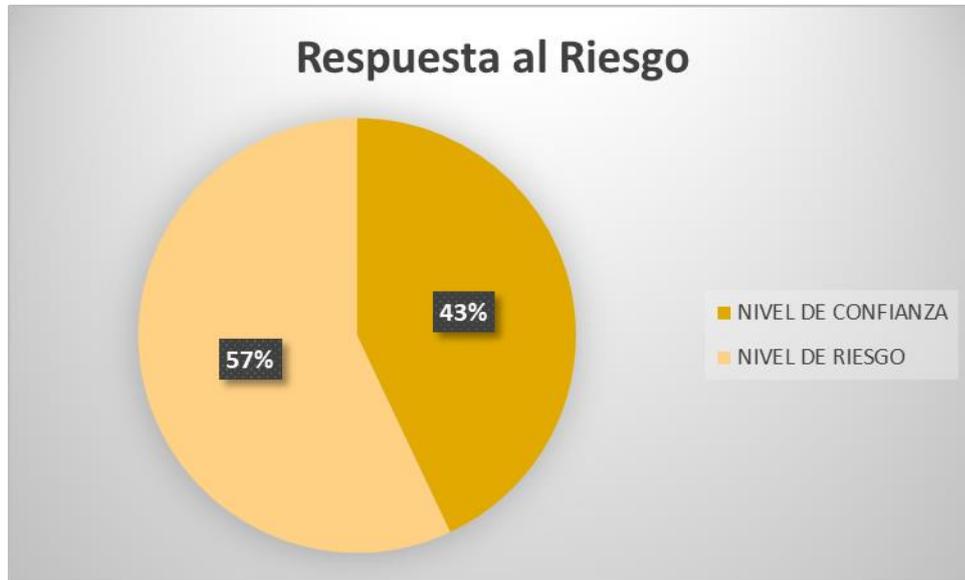
$$NC = (CP/CT) (100\%)$$

$$NC = (3/7) (100\%)$$

$$NC = 43\%$$

$$NR = NC - 100\%$$

$$NR = 57\%$$



**Gráfico 15-3:** Respuesta al riesgo

Fuente: Tabla 11-3: Cálculo del nivel de confianza y riesgo

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

**Tabla 23-3:** Cálculo de nivel de confianza y riesgo

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO

Fuente: Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

### INTERPRETACIÓN:

Mediante la aplicación del cuestionario de control al componente respuesta al riesgo se obtuvo un nivel de confianza del 43% calificado como bajo y un nivel de riesgo de 57% calificado como bajo puesto que el personal de la institución no se encuentra capacitado enfrentar riesgos que afecten a la COAC P.A.I.S Ltda.

**Tabla 24-3:** Cuestionario de Actividades de control

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COAC P.A.I.S LTDA.,</b> <b>EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE</b> <b>CRÉDITO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>PERÍODO: 2017</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Determinar si las funciones asignadas se aplican los controles adecuados y pertinentes para mantener un clima organizacional adecuado, promoviendo una actitud de eficiencia, eficacia y ética.				
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Para el otorgamiento de crédito se evalúa y califica en base a la información recibida y al manual de Políticas de créditos?	X		
2	¿Se verifica que la documentación de respaldo sea suficiente y confiable?	X		
3	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?	X		
4	¿Para el proceso de otorgamiento de créditos aplican parámetros de calificación como las cinco C?		X	No contemplan la aplicación de las cinco C, debido a que la organización no lo considera necesario. <b>D12</b>
5	¿Los procedimientos para recuperación de cartera son rigurosos en su cumplimiento?		X	No se cumple de manera rigurosa los procesos para la recuperación de cartera. <b>D13</b>
6	¿Se mantiene actividades de seguimiento y control de los recursos asignados?		X	No se realiza un seguimiento adecuado a los créditos otorgados. <b>D14</b>
7	¿Se ha realizado de manera recurrente evaluaciones a los procesos de carteras?	X		
	<b>TOTAL Σ</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

Fuente: Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

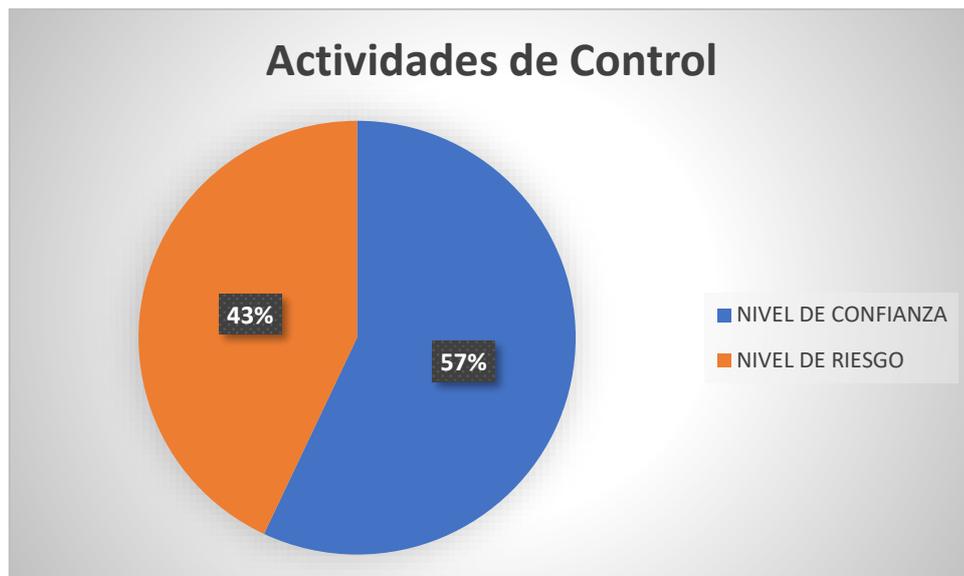
**NC= (CP/CT) (100%)**

**NC= (4/7) (100%)**

**NC= 57%**

**NR=NC-100%**

**NR=43 %**



**Gráfico 16-3:** Actividades de control  
**Fuente:** Tabla 13-3: Cálculo del nivel de confianza y riesgo  
**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Tabla 25-3:** Cálculo de nivel de confianza y riesgo

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO

**Fuente:** Encuesta al Personal de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.  
**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

### INTERPRETACIÓN:

Al aplicar el cuestionario de control interno al componente Actividades de control se determinó un nivel de confianza del 57% calificado como moderado y un nivel de riesgo del 43% calificado como bajo, debido a las deficiencias encontradas es importante implementar acciones de mejora para evitar problemas futuros.

3.4.4.2. Resultados de control

**Tabla 26-3:** Resultados de control

<b>N</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>Interpretación</b>
<b>1</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	43%	57%	Al aplicar los cuestionarios de control interno se determinó un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 57%
<b>4</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	57%	43%	Al aplicar los cuestionarios de control interno se determinó un nivel de confianza del 57% y un nivel de riesgo del 43%
<b>5</b>	<b>RESPUESTA AL RIESGO</b>	43%	57%	Al aplicar los cuestionarios de control interno se determinó un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 57%
<b>6</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	57%	43%	Al aplicar los cuestionarios de control interno se determinó un nivel de confianza del 57% y un nivel de riesgo del 43%
<b>PROMEDIO</b>		50%	50%	Al aplicar los cuestionarios de control interno se determinó un promedio de nivel de confianza del 50% y un nivel de riesgo del 50%

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

### 3.4.4.3. Cumplimiento de metas

**Tabla 27-3:** Presupuesto de colocación de crédito

COAC P.A.I.S LTDA., MATRIZ RIOBAMBA												
PERIODO 2017												
PRESUPUESTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO EN EL 2017												
PRESUPUETO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OFICIAL 1	\$30.000	\$40.000	\$35.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$35.000	\$20.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$20.000
OFICIAL 2	\$30.000	\$40.000	\$35.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$35.000	\$20.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$20.000
OFICIAL 3	\$20.000	\$40.000	\$35.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$35.000	\$20.000	\$30.000	\$40.000	\$25.000	\$20.000

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

**Tabla 28-3:** Colocación real de créditos

COAC P.A.I.S LTDA., MATRIZ RIOBAMBA												
PERIODO 2017												
COLOCACIÓN REAL DE CRÉDITOS												
PRESUPUETO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OFICIAL 1	\$43.515,00	\$43.560,00	\$39.500,00	\$35.750,00	\$49.960,00	\$35.950,00	\$38.000,00	\$28.000,00	\$33.000,00	\$50.000,00	\$30.500,00	\$28.000,00
OFICIAL 2	\$35.350,00	\$45.450,00	\$33.800,00	\$54.900,00	\$40.000,00	\$28.000,00	\$45.800,00	\$25.000,00	\$38.000,00	\$38.000,00	\$28.000,00	\$24.400,00
OFICIAL 3	\$20.000,00	\$35.760,00	\$29.900,00	\$18.350,00	\$28.560,00	\$20.000,00	\$36.000,00	\$20.000,00	\$28.000,00	\$34.560,00	\$17.500,00	\$18.000,00

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

**Tabla 29-3:** Tabla resumen

COAC P.A.I.S LTDA., MATRIZ RIOBAMBA				
PERIODO 2017				
TABLA RESUMEN				
OFICIAL DE CREDITO	PRESUP. 2017	COLOCACIÓN 2017	DIFERENCIA	PORCENTAJE
OFICIAL 1	\$370.000,00	\$412.175,00	\$42.175,00	111%
OFICIAL 2	\$370.000,00	\$436.700,00	\$66.700,00	118%
OFICIAL 3	\$360.000,00	\$270.630,00	\$(89.370,00)	75%
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.100.000,00</b>	<b>\$1.119.505,00</b>	<b>\$19.505,00</b>	

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

### INDICADOR DE EFICACIA: CUMPLIMIENTO DE METAS

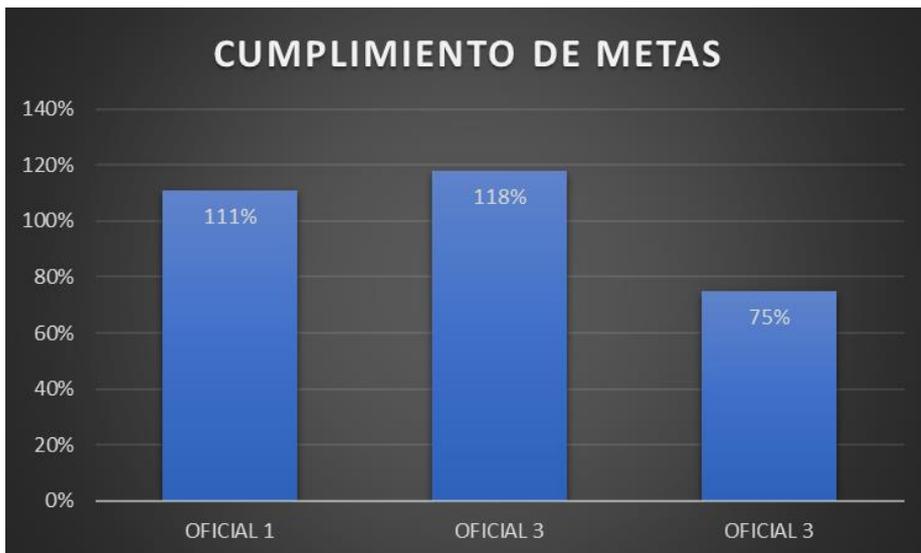
CONSTRUCCIÓN: (AGREGACIÓN+PREPOSICIÓN+VARIABLE+VERBO EN PASADO+COMPLEMENTO)	
<b>CUMPLIMIENTO DE METAS:</b>	<b>EL MONTO DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS EN EL PERÍODO 2017</b>
<b>MONTO DE CRÉDITOS COLOCADOS EN EL PERÍODO 2017</b>	<b>X 100 %</b>

**Tabla 30-3:** Porcentaje de cumplimiento

CUMPLIMIENTO DE METAS		
OFICIALES DE CRÉDITO	CUMPLIMIENTO	
OFICIAL 1	111%	EFICAZ
OFICIAL 3	118%	EFICAZ
OFICIAL 3	75%	INEFICAZ

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 17-3:** Cumplimiento de metas

**Fuente:** Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

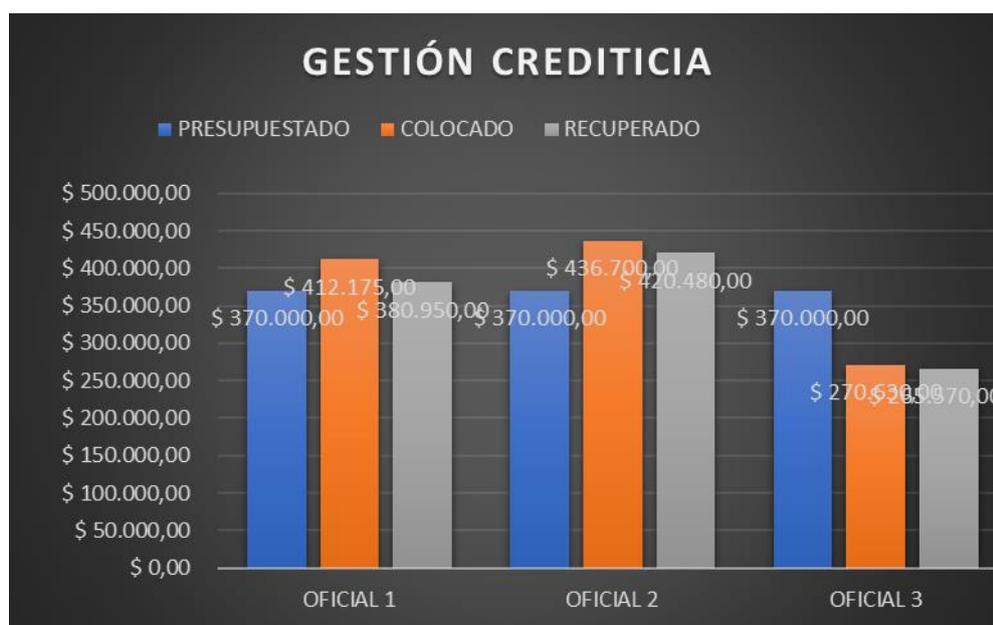
**Análisis e Interpretación:** La Gestión de Crédito otorgados en la COAC P.A.I.S Ltda., Matriz Riobamba en el periodo 2017 se evidencia distintos escenarios en la actividad de cada oficial de crédito tal como se ve en la gráfica anterior el oficial 1 alcanzo un 111% de lo que se presupuestó colocar, superando la meta planteada el oficial 2 alcanzo el 118% lo que nos indica que el monto colocado fue el mayor de los tres oficiales de crédito de la Cooperativa podemos concluir que el oficial 1 y 2 realizaron los procesos de colocación de créditos con eficacia y eficiencia, mientras que el tercer escenario no es nada alentador debido que el oficial de crédito 3 alcanzo un porcentaje de cumplimiento del 75% catalogado como ineficaz y a su ineficiente ya que no aprovecho los recursos para conseguir el objetivo, es importante tomar acciones correctivas para evitar problemáticas futuras para la institución.

**Tabla 31-3:** Gestión Crediticia

<b>GESTION CRÉDITICA</b>			
<b>OF. DE CRÉDITO</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>COLOCADO</b>	<b>RECUPERADO</b>
<b>OFICIAL 1</b>	\$370.000,00	\$412.175,00	\$380.000,00
<b>OFICIAL 2</b>	\$370.000,00	\$436.700,00	\$420.000,00
<b>OFICIAL 3</b>	\$370.000,00	\$270.630,00	\$265.570,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.110.000,00</b>	<b>\$1.119.505,00</b>	<b>\$1.067.000,00</b>

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)



**Gráfico 18-3:** Gestión Crediticia

Fuente: Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

**Análisis e Interpretación:** La gestión crediticia de la COAC P.A.I.S Ltda., Matriz Riobamba en el periodo 2017 presenta diversos escenarios en relación en la actividad de cada uno de los oficiales de créditos, el oficial 1 y 2 en relación a lo presupuestado, colocado y recuperado, se nota un compromiso con sus funciones como oficial de crédito tanto en el cumplimiento de metas y en la recuperación con han sido eficaces ya que no han recuperado todo lo colocado mientras que el oficial 3 no cumplió con las metas planteadas tampoco en la recuperación de cartera por efecto no realiza sus actividades de manera eficiente para la consecución de objetivos institucionales.

3.4.4.4. *Resumen de las principales deficiencias en los procesos de colocación de crédito*

**Tabla 32-3:** Resumen de las principales deficiencias en los procesos de colocación de crédito

<b>N</b>	<b>Referencia</b>	<b>Descripción de la deficiencia</b>
<b>D1</b>	Ambiente de Control	Inexistencia de Evaluaciones de desempeño.
<b>D2</b>	Ambiente de Control	Manual de Proceso de colocación de créditos.
<b>D3</b>	Ambiente de Control	Inexistencia de reglamento interno.
<b>D4</b>	Ambiente de Control	Formación académica inadecuada.
<b>D5</b>	Evaluación de Riesgo	Falta de análisis de riesgos.
<b>D6</b>	Evaluación de Riesgo	Ausencia de control.
<b>D7</b>	Evaluación de Riesgo	Falta de políticas de recuperación de cartera.
<b>D8</b>	Respuesta al Riesgo	Inexistencia de un plan de acción.
<b>D9</b>	Respuesta al Riesgo	Inexistencia de estrategias.
<b>D10</b>	Respuesta al Riesgo	Ausencia de estudios, proyecciones de escenarios a futuro que perjudique a la organización.
<b>D11</b>	Respuesta al Riesgo	Falta de capacidad del personal de reaccionar a riesgos.
<b>D12</b>	Actividades de Control	Falta de aplicación de parámetros de otorgamiento de crédito 5c.
<b>D13</b>	Actividades de Control	Flexible rigurosidad en la recuperación de cartera.
<b>D14</b>	Actividades de Control	Falta de seguimientos y control a créditos concedidos.

**Fuente:** Departamento de créditos de la COAC P.A.I.S Ltda.

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

#### 3.4.4.5. Indicadores de gestión

##### **EFICACIA**

$$\text{Cocolación} = \frac{\text{Monto de créditos colocados en el periodo 2017}}{\text{Monto de créditos presupuestados 2017}} \times 100\%$$

$$\text{Colocación} = \frac{\$1.119.505,00}{\$1.110.000,00} \times 100\%$$

$$\text{Colocación} = 100,86\%$$

Mediante la aplicación del indicador de eficacia de colocación de créditos se determinó que se han cumplido en un 100.08% la meta presupuestada colocar, incluso fue superada cabe recalcar de forma individual en torno cada oficial de crédito es diferente.

$$\text{Recuperación} = \frac{\text{Monto de créditos recuperados en el periodo 2017}}{\text{Monto de créditos presupuestados recuperar en el periodo 2017}} \times 100\%$$

$$\text{Recuperación} = \frac{1.067.000,00}{1.119.505,00} \times 100\%$$

$$\text{Recuperación} = 95\%$$

Después de la aplicación del indicador de eficacia se determinó que el 95% de los créditos colocados en el 2017 han sido recuperados dejando una cartera vencida al final del periodo 2017, por tanto, se determina que la recuperación de cartera en el periodo 2017 no fue eficaz.

##### **EFICIENCIA**

$$\text{Aprobación} = \frac{\text{Numero de solicitudes créditos aprobados en el periodo 2017}}{\text{Numero de solicitudes créditos recibidas en el periodo 2017}} \times 100\%$$

$$\text{Aprobación} = \frac{113}{149} \times 100\%$$

$$\text{Aprobación} = 76\%$$

Luego de revisar documentación se determinó que en el 2017 se recibieron 149 solicitudes de crédito y tan solo 113 fueron aprobados dando como resultado de un 76 % de eficiencia en la aprobación de créditos.

$$Demora = \frac{\text{Numero de dias establecido para aprobacion de créditos}}{\text{Numero de dias demorados en aprobacion de créditos}} \times 100\%$$

$$Demora = \frac{3}{7} \times 100\%$$

$$Demora = 43\%$$

Como política de la COAC P.A.I.S Ltda., los créditos deben demorarse en su aprobación un máximo de 3 días que por lo general se demoran 7 días dando como resultado de un 43 % de nivel de eficiencia.

### **ECONOMIA**

$$Nomina = \frac{\text{Gasto de la nomina del Dpt. de Creditos en el periodo 2017}}{\text{Total personal del departamento de créditos en el periodo 2017}} \times 100\%$$

$$Nomina = \frac{1680}{3}$$

$$Nomina = \$560$$

De los tres oficiales de crédito se determina que perciben un sueldo de \$560,00 mensualmente.

$$\text{Capacitacion} = \frac{\text{Gastos de Capact. al personal del Dtp. de creditos en el periodo 2017}}{\text{Total personal del deparatmento de créditos en el periodo 2017}} \times 100\%$$

No se han realizado capacitaciones

**3.4.5. Informe de Evaluación a los procesos de colocación de créditos**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
P.A.I.S LTDA.**



**INFORME DE EVALUACIÓN A LOS PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

**INSTITUCION: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO P.A.I.S LTDA.**

**PERIODO: ENERO 2017- DICIEMBRE 2017**

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Riobamba 26 de noviembre del 2019

Ing. Byron Pinda

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO P.A.I.S LTDA.

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito presentar los resultados obtenidos de la Evaluación a los Procesos de Colocación de Créditos de la COAC P.A.I.S Ltda., Periodo 2017; esperando que los mismos sean de utilidad para el mejoramiento de los procesos de colocación de créditos en beneficio de la organización.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Juan Miguel Quishpe Tuquinga

### 3.4.5.1. Información general

**Tabla 33-3:** Información general

<b>Razón Social:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO “P.A.I.S. LTDA.”
<b>RUC:</b>	1891739113001
<b>Nombre Comercial:</b>	“P.A.I.S. LTDA.”
<b>Representante Legal:</b>	Pinda Guanolema Byron Ramiro
<b>Actividad Económica Principal:</b>	Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por Cooperativas
<b>Sector:</b>	Cooperativista (Cooperativa de Ahorro y Crédito)
<b>Segmento/Nivel:</b>	Segmento 4
<b>Tipo de Contribuyente:</b>	Sociedad (Persona Jurídica)
<b>Subtipo Contribuyente:</b>	Sistema Financiero Popular y Solidario
<b>Web:</b>	<a href="http://www.grupofinancieropais.com">www.grupofinancieropais.com</a>
<b>País:</b>	Ecuador
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Parroquia:</b>	Velasco
<b>Dirección:</b>	Espejo entre Febres Cordero y Nueva York
<b>Teléfono:</b>	032940929

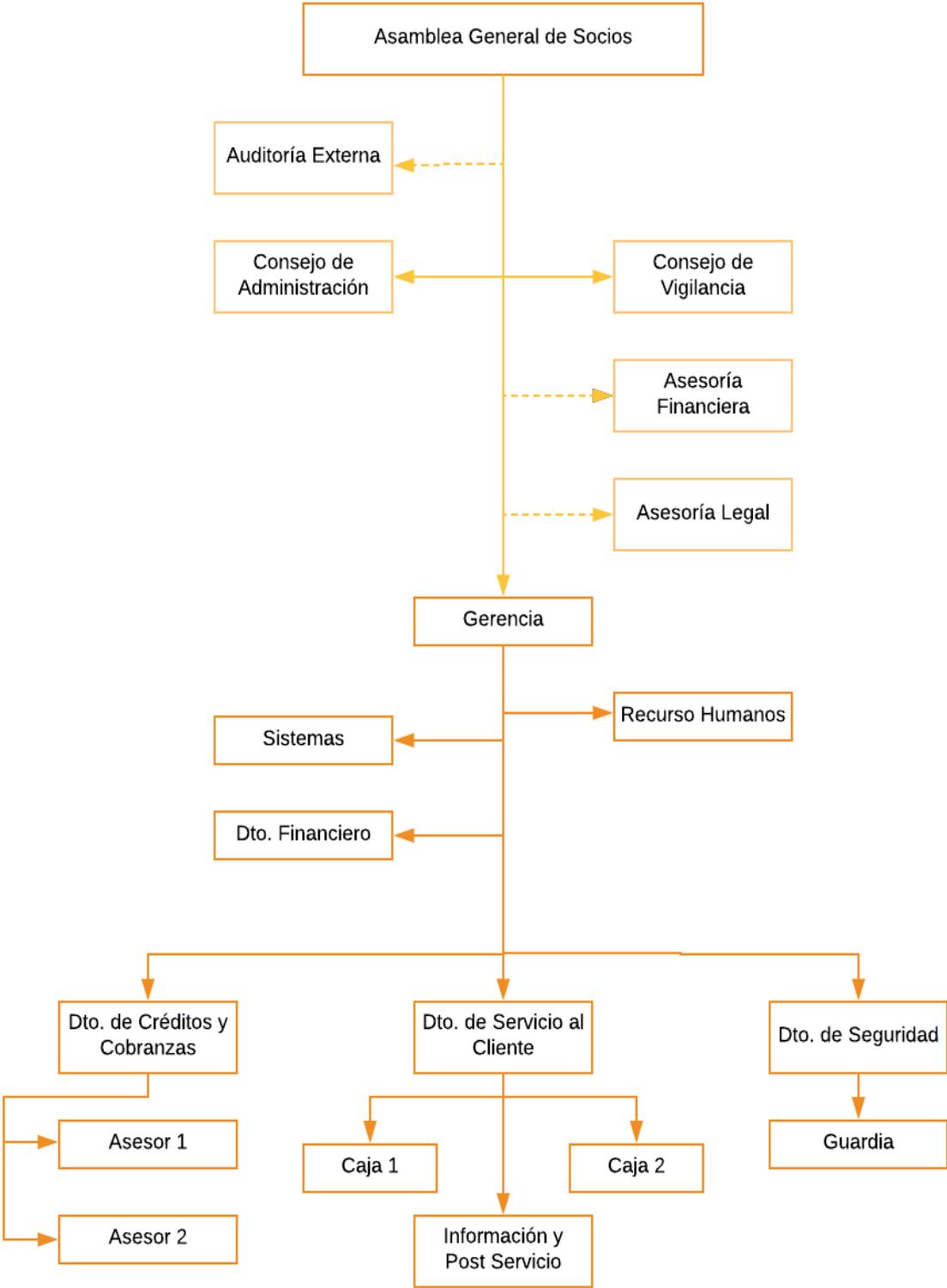
Elaborado por: Quishpe, J. (2019)

<b>Misión:</b>	Proveer de Productos y Servicio micro financieros que permitan ir en un constante crecimiento satisfaciendo las expectativas de todos nuestros socios y clientes.
<b>Vision:</b>	Consolidarnos en el mercado nacional incorporando productos y servicios micro financieros de manera confiable, solida, segura y flexible contribuyendo con el mejoramiento de nuestros socios y clientes.
<b>Valores Corporativos:</b>	<p><b>Respeto:</b> para el cliente y hacia los compañeros de trabajo de forma tal que se genere un ambiente laboral en el que prevalezca la armonía y la confianza, el respeto debe ser practicado para que la descortesía y la falta de respeto sean ajenos a la institución.</p> <p><b>Responsabilidad:</b> tomar con seriedad y precaución el cumplimiento de las obligaciones, la toma de decisiones o la realización de las actividades relacionadas da forma directa o indirecta con la institución. Y sobre todo respecto con el medio ambiente.</p> <p><b>Honestidad:</b> acogemos la honestidad como un estilo de vida empresarial; por otra parte, quienes laboren en la COAC deben practicar la honestidad de tal forma su paz interior permanezca siempre que realice cualquier actividad relacionada con la institución.</p> <p><b>Amabilidad:</b> valor que resaltamos en el trato a nuestros clientes y socios, de igual forma en el desenvolvimiento del personal dentro de la institución.</p>

---

**Elaborado por:** Quishpe, J. (2019)

**Estructura Organizacional**



**Gráfico 19-3:** Estructura Organizacional

Fuente: COAC P.A.I.S Ltda.  
 Realizado: Quishpe, J. (2019)

#### 3.4.5.2. *Objetivo General*

Evaluar los procesos de colocación de créditos, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno COSO II, que permita identificar el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión de créditos otorgados.

#### 3.4.5.3. *Objetivos específicos*

- Realizar un análisis del proceso de colocación de créditos, mediante la aplicación del diagrama causa efecto
- Determinar las debilidades al momento de realizar los procesos de colocación de créditos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y flujogramas de procesos de crédito.
- Verificar el nivel de cumplimiento de metas de los oficiales de crédito revisando documentación necesaria y permita la medición de la gestión crediticia.

#### 3.4.5.4. *Alcance*

La información del informe se prepara para la administración de la institución, con principios principales, como la objetividad, imparcialidad y verdad de la información para exponer los resultados.

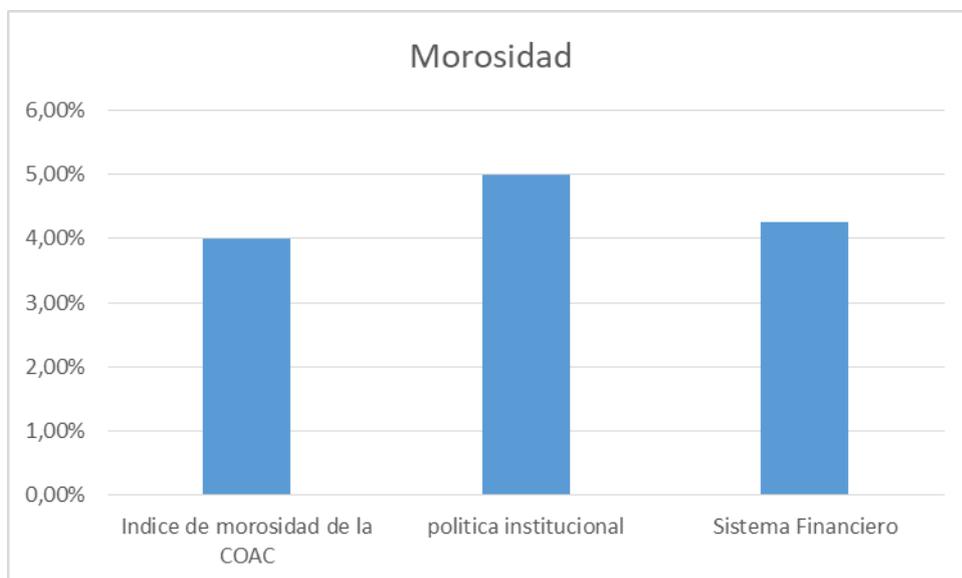
En el siguiente informe se presenta los resultados obtenidos en la evaluación a los procesos de colocación de créditos de la COAC P.A.I.S. Ltda., periodo 2017, resultado de las pruebas aplicadas en la ejecución de la evaluación y en base a la información proporcionada por los funcionarios de la institución.

#### 3.4.5.5. *Informe de resultados*

##### **I. Análisis Proceso de colocación de créditos.**

Los procesos de colocación de créditos que inducen a la morosidad presentan algunas problemáticas al momento de colocar los créditos, Son originadas por diferentes factores internos y externos, desde la mala aprobación del crédito donde el oficial de crédito no realiza una buena evaluación financiera y del entorno socioeconómico del cliente hasta factores externos como huelgas, paralizaciones o desastres naturales que inducen al impago de la cuota por ende a la morosidad incrementara.

Identificado el problema de incumpliendo de procesos, políticas en los procesos de colocación se determina que la causa principal de la morosidad es el inadecuado desarrollo de las actividades crediticias, a continuación, el índice de morosidad en el periodo 2017.



**Gráfico 20-3. Morosidad**

**Realizado:** Quishpe, J. (2019)

La COAC P.A.I.S. Ltda., tiene un índice de morosidad del 4 % no superando el definido por el sector financiero nacional del 4.25%, pero se hace necesario la aplicación de la evaluación de riesgos de tal manera que se puedan tomar medidas correctivas que eviten incrementos futuros en el nivel de morosidad.

## II. Puntos Críticos

Los puntos críticos se refieren a la existencia de problemáticas en algún punto del proceso de colocación de créditos por la falta de control o falta de reglamentación, manuales, en base a la información conseguida de las encuestas realizadas al personal de la COAC P.A.I.S.Ltda., mediante la técnica de flujogramas se ha identificado los siguientes puntos críticos:

Procesos de Colocación de créditos

- **P1 Revisión los documentos correctamente:** Las aprobaciones en los procesos de crédito se identifica como un proceso que genera demoras en la otorgación del crédito, debido a la falta de decisión de los oficiales de crédito en la revisión de documentos solicitados por la COAC P.A.I.S Ltda., o por su defecto en la utilización de herramientas tecnológicas que retrase el envío de información inmediata al comité de créditos.

**Recomendación:** A los oficiales de crédito agilizar el proceso revisión de documentos y verificación de información, de tal forma que la política de aprobación de créditos de 3 días máximos para aprobar solicitudes de créditos se cumpla de manera eficiente.

- **P2 Revisa el informe y analiza la documentación:** El informe y documentación emitida por los oficiales de créditos a la comisión de créditos no es de manera inmediata, debido que el gerente de la COAC no se encuentra a tiempo completo ya que es el presidente de la comisión de créditos, estas son principales causas de retraso en la aprobación de créditos.

**Recomendación:**

Proceso de seguimiento y cancelación de créditos

- **P3 Monitoreo del uso del dinero:** La utilización inadecuada de los créditos otorgados provoca que los socios no cumplan con la obligación adquirida lo que ocasiona contraer créditos morosos.

**Recomendación:** Al gerente y oficiales de crédito la creación de reglas o políticas que normen la correcta utilización de los fondos otorgados con el objeto que fue requerido el préstamo y permitan tomar medidas correctivas a tiempo

**P4 Recuperación de cartera vencida:** Se ha identificado que el accionar de los procesos de cobranzas es tardío, no se actúa a tiempo, lo que origina que la cartera vencida incremente.

**Recomendación:** Al gerente y jefe de unidad de riesgos conformar una comisión que revise y actualice políticas de cobranzas y recuperación de cartera de manera que el proceso de recuperación de cartera sea eficiente y eficaz.

### III. Evaluación de Control interno

En la evaluación del control interno se aplicó el método COSO II, ya que su objetivo es diagnosticar problemas generar cambios en la organización; se procedió a aplicar la evaluación al control interno de 4 componentes del COSO II mediante la aplicación de cuestionarios donde las preguntas fueron seleccionadas de acuerdo al área de estudio, obteniendo los siguientes resultados:

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

- **D1.-Inexistencia de evaluación de desempeño:** La organización no cuenta con evaluaciones de desempeño que permitan el control del desempeño del personal.

**Recomendación:** Al gerente realizar evaluaciones periódicas del desempeño al personal de la Cooperativa P.A.I.S. Ltda., que permita determinar si están desarrollando sus actividades con eficiencia y eficacia.

- **D2.-Manual de procesos colocación de créditos:** El manual de procesos de colocación de créditos de la COAC P.A.I.S. Ltda., no está actualizada.

**Recomendación:** Al gerente diseñar e implementar un manual de procesos de colocación de créditos actualizado que permita se realice las actividades con mayor eficiencia y eficacia.

- **D3.-Inexistencia de reglamento interno:** La organización no cuenta con reglamento interno en el departamento de créditos que regulen las actividades.

**Recomendación:** Al gerente la elaboración de un reglamento interno que regule las actividades que se desarrollan en el departamento de créditos, forjando rigurosidad en ciertos aspectos que permitan un desarrollo de actividades eficiente y eficaz.

- **D4.-Formación académica inadecuada:** El personal que labora en los procesos de colocación de créditos no tiene la preparación académica adecuada al cargo.

**Recomendación:** Al gerente capacitar al personal que labora en el área de créditos en aspectos relevantes en el otorgamiento de crédito a fin de mejorar el desempeño del personal en el desarrollo de las actividades que realizan.

#### **COMPONENTE:** Evaluación de Riesgo

- **D5.-Falta de análisis de riesgos:** La organización no realiza un análisis para identificar los riesgos que pueden surgir en los procesos de colocación de créditos.

**Recomendación:** Al gerente realizar un análisis que permita identificar los riesgos posibles que se puedan generar en el proceso, de tal forma que se pueda tomar acciones para mitigar o eliminar el riesgo identificado.

- **D6.- Ausencia de control:** La organización no cuenta con un sistema de evaluación y control que se consideren importantes de los riesgos crediticios.

**Recomendación:** Al gerente y jefe de unidad de riesgos revisar informes de crédito y definir un sistema adecuado de control y evaluación de riesgos detectados, que se analicen no de forma macroeconómica o nacional sino de manera local.

- **D7.- Falta de políticas de recuperación de cartera:** La COAC no cuenta con políticas de recuperación de cartera adecuadas.

**Recomendación:** Al gerente y jefe de unidad de riesgos diseñar e implementar políticas rigurosas en la recuperación de cartera que permita la recuperación de los fondos y no incrementa el nivel de morosidad.

**COMPONENTE:** Respuesta al riesgo

- **D8.- Inexistencia de un plan de acción:** No existe un plan de acción de riesgos en la COAC.

**Recomendación:** Al gerente y jefe de unidad de riesgos: planificar, coordinar reuniones mensuales que permitan la elaboración de un plan de acción inclusivo y actuar ante posibles riesgos, considerando los factores externos.

- **D9.- Inexistencia de Estrategias:** La unidad de créditos no a establecido estrategias para mejorar los procesos de colocación de créditos.

**Recomendación:** Al gerente diseñar e implementar estrategias adecuadas de mejora que permita que los procesos de colocación de créditos se desarrollen de manera eficiente.

- **D10.- Ausencia de estudios, proyecciones de escenarios a futuro:** La COAC no realiza estudios, pronósticos ante escenarios futuros.

**Recomendación:** Al gerente y jefe de unidad de riesgos realizar estudios y pronósticos ya sea de factores internos y externos que puedan suceder a futuro y sea una amenaza para la institución y poder mitigar o eliminar riesgos establecidos.

- **D11.- Falta de capacidad del personal de reaccionar a riesgos:** El personal de la organización no está capacitado para actuar ante eventuales riesgos.

**Recomendación:** Al gerente realizar un plan de capacitación al personal de la COAC en las áreas determinantes de la organización como: Crédito, Cobranzas, Contabilidad; de modo que estén preparados a tomar acciones ante la presencia de riesgos.

**COMPONENTE:** Actividades de Control

- **D12.- Falta de aplicación de parámetros de crédito 5c:** No se contempla los parámetros de calificación de las 5 C para el otorgamiento de créditos.

**Recomendación:** Al gerente implementar los parámetros de calificación de las 5c para el otorgamiento de créditos y obtener datos más reales del socio o cliente que este solicitando el crédito.

- **D13.-Flexible rigurosidad en la recuperación de cartera:** No se cumple con rigurosidad los procesos de recuperación de cartera.

**Recomendación:** Al gerente definir sistemas de control de cumplimiento eficientes en la actuación de cobros a morosos en relación al tiempo, de modo que mejore el desarrollo de las actividades en el proceso de recuperación de cartera.

- **D14.- Falta de seguimiento y control a créditos concedidos:** El area de créditos no realiza un seguimiento a créditos ya otorgados

**Recomendación:** Al gerente y oficiales de crédito realizar un seguimiento a los créditos que fueron concedidos sean utilizados con el objeto inicial para el cual se requirió el préstamo, de tal forma verificar que los socios tengan la capacidad de cubrir el monto de la deuda.

## CONCLUSIONES

- En el índice de morosidad existente es alto acercándose a los parámetros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- El ciclo de créditos de la COAC P.A.I.S., presenta una serie de problemáticas como el incumplimiento de metas, el índice de morosidad y la inobservancia de políticas internas, que producen ineficiencia en los procesos de colocación de créditos.
- Al evaluar los procesos de colocación crediticio de la COAC P.A.I.S. Ltda., se logró encontrar diversas debilidades, de las cuales se define como las más relevantes: La falta de un reglamento interno que regule los procedimientos de crédito y la política de recuperación de cartera vencida calificada en su mayoría como ineficiente por el tiempo de ejecución de cobro; las mismas que afectan a la institución en consecución de sus objetivos y metas.
- La gestión crediticia de la COAC P.A.I.S Ltda., evidencia problemas de eficiencia y eficacia por la falta de cumplimiento de las metas definidas para el oficial de crédito 3.

## RECOMENDACIONES

- La institución debe realizar evaluaciones periódicas al departamento de crédito de la COAC P.A.I.S., considerando las técnicas aplicadas, de tal forma de proveer al departamento de créditos de una herramienta que permita mejorar la eficiencia, eficacia, ética y economía en los procesos de colocación de créditos.
- La Gerencia deberán analizar las debilidades y los puntos críticos presentados, con el propósito de tomar las medidas correctivas necesarias para evitar desviaciones futuras y así poder desarrollar una acertada toma de decisiones en los procesos de colocación de créditos.
- La Gerencia y el departamento de créditos deberán implementar un estudio de factibilidad sobre la reestructuración del manual de políticas de créditos en lo referente al tiempo de la recuperación de la cartera vencida, que permita mejorar el proceso de recuperación crediticio y a su vez la disminución del índice de morosidad de la COAC.
- La COAC P.A.I.S deberá desarrollar un reglamento interno que regule el proceso de colocación de créditos, de tal forma que se evite la inobservancia de cualquier normativa o el uso inadecuado de los recursos facilitados a los socios o clientes, así con un correcto proceso de contratación contando con el personal idóneo, se logrará mejorar la gestión crediticia y cumplir con los objetivos propuestos por la institución

## GLOSARIO

**Carera vencida:** Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este (Garayoa, P. 2013; p 69).

**Cartera en mora:** Incluye la totalidad de los préstamos que tienen cuotas vencidas, refinanciadas, reestructuradas es decir se considera el concepto de cartera en riesgo en lugar de cartera improductiva (González, P. 2017; p 101).

**Cartera vigente:** Monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital y pago de intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de crédito (Garayoa, P. 2013; p 67).

**Cobranza extrajudicial:** Es aquel acto por medio del cual un acreedor, generalmente a través de una empresa de cobranza, busca que se le pague extrajudicialmente (sin un juicio) una determinada deuda (Brachfield, P. 2015; p 67).

**Cobranza judicial:** Su acreedor finalmente demandará judicialmente el cobro de su deuda, ingresará una demanda en su contra ante los tribunales de justicia (Brachfield, P. 2015; p 70).

**Cobranzas:** Es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas (Brachfield, P. 2009; p 48).

**Crédito:** El crédito es un producto financiero que permite a una persona acceder a dinero para adquirir bienes y servicios (Brachfield, P. 2009; p 13).

**Evaluación:** Se define como el proceso mediante el cual se intenta determinar el valor de una cosa o persona o el grado de cumplimiento de determinados objetivos (Córdoba, M. 2011; p 15).

**Garantía hipotecaria:** Es el derecho que se concede sobre un inmueble a una persona o entidad con la que se contrae una deuda o compromiso, para que en caso de dicha deuda no sea satisfecha, tenga la posibilidad de convertirse en propietario y vender dicho inmueble para recuperar el dinero (Córdoba, M. 2012; p 45).

**Garantía prendaria:** Es el préstamo que se te concede dejando como ‘aval’ un bien de tu propiedad, el cual queda en manos del prestamista o acreedor, durante un plazo determinado, a manera de garantía de pago (Córdoba, M. 2012; p 46).

**Gestión:** Correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización para alcanzar los objetivos propuestos por la misma (Córdoba, M. 2011; p 25).





## BIBLIOGRAFIA

- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión, conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central de Ecuador*. Recuperado de: [https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo\\_TI.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf)
- Bancos, S. (1995). *Gestión de créditos y cobranzas*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/1995/08/criterios-basicos-para-lagestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Baxter, K. (2012). *Administración del riesgo*. México: Trillas.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos*. Barcelona: Profit.
- Carrasco, C., & Pallerola, J. (2014). *Gestión financiera*. España: Ra-Ma.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Los tipos de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y sus Montos de Morosidad*. Recuperado de: <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/registrooficial332.pdf>
- Conexiónesan. (2019). *Los 8 componentes del Coso II*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-elcontrol-interno/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Las Cooperativas en la Sociedad*. Recuperado de: [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-textconst.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-textconst.pdf)
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Córdova, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Da Silva, K. (2018). *Cuida tu Dinero y Tipos de Créditos*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos>
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Garayoa, M. (2013). *Gestión financiera*. España: Macmillan Iberia.

- González, P. (2017). *¿Qué es cartera vencida?* Recuperado de: <https://concepto y clasificación-g/cartera-vencida/>
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión organizacional*. Maipue: Raime.
- Herrera, B. (2016). "Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito "Acción y Desarrollo Ltda." de la ciudad se Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014." (Tesis de Pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/64tesispregrado/herrera/123456789/>
- Haro, A., & Rosario, J. F. (2017). *Gestión financiera*. Almería: Telard.
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Tasas de Interés de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Recuperado de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf>
- Ladino, E. (2009). *Control interno, informe Coso*. Barcelona: El Cid.
- Largo, D. (2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Recuperado de: [http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Los Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito, y Sus Segmentos*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ley%20organica%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Martínez, E. (2011). *El crédito comercial y la cobranza*. Recuperado de: <http://roa.uveg.edu.mx/archivos/lic/196/Elcreditocomercialylacobranza.pdf>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Pérez, J. (2018). *Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/64tesispregrado/pere/123456789/>
- Reglamento a ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (2012). *Calificación de las Cooperativas*. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridicos/mesicic4\\_ecu\\_regla2.pdf](http://www.oas.org/juridicos/mesicic4_ecu_regla2.pdf)

Riquelme, M. (2017). *Wed y Empresas*. Recuperado de:  
<https://www.webyempresas.com/administracion-de-riesgos/>

Roldán, N. (2014). *¿Qué es Morosidad?* Recuperado de: <https://morosidadbancaria.7844/5conceptos-varios-morosidad.html>

Romero, B. (2015). *Tú finanzas programa de educación financiera*. Recuperado de:  
<https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuatoriano/>

Silva, R. (2016). *Evaluación del proceso de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., agencia matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la cartera vencida*. (Tesis de Pregrado, ESPOCH).  
Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/64tesis-pregrado/silva/123456789/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Calificación y Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Recuperado de:  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/564402/Publicacio%CC%81n+Calificadoras+de+Riesgo+%28junio+2019%29/fbc2fa1e-8c8b-4a61-8572-36b42e52f44c>



Firmado electrónicamente por:  
**JHONATAN RODRIGO  
FARREÑO UQUILLAS**

## ANEXOS

### ANEXO A: RUC

RUC

1891739113001

Razón social

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION  
AHORRO INVERSION SERVICIO P.A.I.S. LTDA

Estado contribuyente en el RUC

**ACTIVO**

Nombre comercial

P.A.I.S. LTDA

#### Representante legal

Nombre: PINDA GUANOLEMA BAYRON RAMIRO  
Cédula/RUC: 1803590635

#### Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS

#### Tipo contribuyente

SOCIEDAD

#### Subtipo contribuyente

SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

#### Clase contribuyente

OTROS

#### Obligado a llevar contabilidad

SI

#### Fecha inicio actividades

22/10/2010

#### Fecha actualización

13/07/2020

#### Fecha cese actividades

#### Agente de retención

SI

**ANEXO B: FOTOS DE LA COOPERATIVA**



