



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”**  
**LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,**  
**PERIODO 2019.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

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

**AUTOR:**

**LUIS RAMIRO SIGUENCIA PAGUAY**

Riobamba – Ecuador

2022

**©2022, Luis Ramiro Siguencia Paguay**

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

Yo, Luis Ramiro Siguenca Paguay, 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.

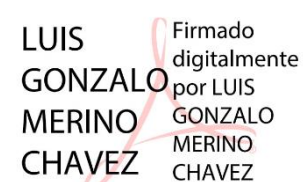

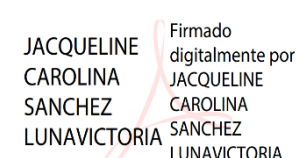
Riobamba, 03 de marzo de 2022



**Luis Ramiro Siguenca Paguay**  
**C.I. 035010234-9**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019**, realizado por el señor: **LUIS RAMIRO SIGUENCIA PAGUAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez Mgs <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 LUIS GONZALO MERINO CHAVEZ	2022-03-03
Dra. Natali Del Rocío Torres Peñafiel PhD. <b>DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL	2022-03-03
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Mgs <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 JACQUELINE CAROLINA SANCHEZ LNAVICTORIA	2022-03-03

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para poder cumplir esta meta de mi vida. A mis padres por ser parte primordial de mi formación, Luis Sigüencia y Laura Paguay agradezco su confianza y el apoyo incondicional, de igual manera a mis Tíos y Hermanos quienes han sido un gran apoyo durante toda mi vida y carrera universitaria, y a mis amigos que siempre estuvieron en los momentos más difíciles mil gracias por todos esos momentos.

Luis

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por siempre guiarme por el camino correcto, darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme en los problemas que la vida me presentaba, enseñándome a levantarme siempre ante cualquier adversidad, ni desmayar en el intento.

A mis padres por su apoyo, consejos, amor y ayuda en los momentos más difíciles y ayudarme con los recursos financieros en mi formación profesional.

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesión.

A mi tutora y miembro de Tesis Ing. Natali Torres y Eco. Lenin Chamba, por su esfuerzo y dedicación quienes con sus conocimientos y experiencias, ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

Mi agradecimiento va dirigido para la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Por haberme dado la apertura y la confianza para poder desarrollar el Trabajo de Investigación en sus instalaciones.

Luis

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Antecedentes históricos.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Fundamentación Teórica.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.1 Administración .....</b>	<b>10</b>
1.2.1.1 <i>Procesos Administrativos.....</i>	<i>10</i>
1.2.1.2 <i>Control y evaluación.....</i>	<i>11</i>
1.2.1.3 <i>Evaluación .....</i>	<i>11</i>
1.2.1.4 <i>Evaluación de procesos .....</i>	<i>11</i>
1.2.1.5 <i>Objetivo de la evaluación .....</i>	<i>12</i>
<b>1.2.2 Finanzas .....</b>	<b>12</b>
1.2.2.1 <i>Estructura del sistema financiero.....</i>	<i>12</i>
1.2.2.2 <i>Sistema financiero popular y solidario.....</i>	<i>13</i>
1.2.2.3 <i>Normativa que rige al sistema económico popular y solidario.....</i>	<i>13</i>
1.2.2.4 <i>Clasificación del sistema económico popular y solidario .....</i>	<i>14</i>
1.2.2.5 <i>Créditos.....</i>	<i>15</i>
1.2.2.6 <i>Procesos crediticios.....</i>	<i>15</i>
1.2.2.7 <i>Las 5 C del otorgamiento de crédito .....</i>	<i>15</i>
1.2.2.8 <i>Cartera de crédito .....</i>	<i>16</i>
1.2.2.9 <i>Tipos de cartera.....</i>	<i>17</i>
1.2.2.10 <i>Riesgo de crédito.....</i>	<i>17</i>
1.2.2.11 <i>Evaluación y calificación de cartera.....</i>	<i>18</i>
1.2.2.12 <i>Provisiones.....</i>	<i>19</i>
1.2.2.13 <i>Recuperación de cartera.....</i>	<i>20</i>

1.2.2.14	<i>Etapas de cobranza</i> .....	20
1.2.2.15	<i>Índice de morosidad</i> .....	21
1.2.2.16	<i>Liquidez</i> .....	22
1.2.2.17	<i>Solvencia</i> .....	22
1.2.2.18	<i>Rentabilidad</i> .....	23
<b>1.3</b>	<b>Idea a defender</b> .....	<b>23</b>

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	<b>24</b>
2.1.1.	<i>Cualitativo</i> .....	24
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i> .....	24
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de investigación</b> .....	<b>24</b>
2.2.1.	<i>Nivel exploratorio</i> .....	24
2.2.2.	<i>Nivel descriptivo</i> .....	24
<b>2.3.</b>	<b>Tipos de investigación</b> .....	<b>24</b>
2.3.1.	<i>Investigación observacional o de campo</i> .....	25
2.3.2.	<i>Investigación retrospectiva</i> .....	25
2.3.3.	<i>Investigación bibliográfica</i> .....	25
<b>2.4.</b>	<b>Métodos de investigación</b> .....	<b>25</b>
2.4.1.	<i>Método Deductivo</i> .....	25
2.4.2.	<i>Método Inductivo</i> .....	25
2.4.3.	<i>Método Descriptivo</i> .....	26
<b>2.5.</b>	<b>Técnicas de investigación</b> .....	<b>26</b>
2.5.1.	<i>Entrevista</i> .....	26
2.5.2.	<i>Encuesta</i> .....	26
2.5.3.	<i>Observación</i> .....	26
<b>2.6.</b>	<b>Instrumentos de investigación</b> .....	<b>26</b>
2.6.1.	<i>Cuestionario para la entrevista</i> .....	27
2.6.2.	<i>Cuestionario para la encuesta</i> .....	27
2.6.3.	<i>Guía de observación</i> .....	27
2.6.4.	<i>Guía de entrevistas</i> .....	27
<b>2.7.</b>	<b>Población y muestra</b> .....	<b>27</b>
2.7.1.	<i>Población</i> .....	27
2.7.2.	<i>Muestra</i> .....	28



<b>2.8.</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>28</b>
<b>2.8.1.</b>	<b><i>Entrevista aplicada al jefe de Agencia de la Cooperativa.....</i></b>	<b>28</b>
<b>2.8.2.</b>	<b><i>Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba .....</i></b>	<b>31</b>
<b>2.8.2.1.</b>	<b><i>Análisis general de los resultados .....</i></b>	<b>43</b>
<b>2.8.3.</b>	<b><i>Comprobación de la idea a defender .....</i></b>	<b>44</b>

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.</b>	<b>Título.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.</b>	<b>Contenido de la propuesta.....</b>	<b>45</b>
<b>3.3.</b>	<b>Identificación de los aspectos Generales de la COAC “Mushuc Runa”.....</b>	<b>45</b>
<b>3.3.1.</b>	<b><i>Antecedentes .....</i></b>	<b>45</b>
<b>3.3.2.</b>	<b><i>Información general de la COAC “Mushuc Runa” agencia Riobamba .....</i></b>	<b>46</b>
<b>3.3.3.</b>	<b><i>Motivo de la evaluación .....</i></b>	<b>47</b>
<b>3.3.4.</b>	<b><i>Información estratégica.....</i></b>	<b>47</b>
<b>3.3.4.1.</b>	<b><i>Misión .....</i></b>	<b>47</b>
<b>3.3.4.2.</b>	<b><i>Visión .....</i></b>	<b>47</b>
<b>3.3.5.</b>	<b><i>Principios.....</i></b>	<b>47</b>
<b>3.3.6.</b>	<b><i>Valores corporativos .....</i></b>	<b>48</b>
<b>3.3.7.</b>	<b><i>Productos.....</i></b>	<b>50</b>
<b>3.3.7.1.</b>	<b><i>Créditos ofertados .....</i></b>	<b>50</b>
<b>3.3.7.2.</b>	<b><i>Ahorros .....</i></b>	<b>51</b>
<b>3.3.7.3.</b>	<b><i>Inversiones .....</i></b>	<b>51</b>
<b>3.3.8.</b>	<b><i>Servicios.....</i></b>	<b>51</b>
<b>3.3.9.</b>	<b><i>Estructura Organizacional .....</i></b>	<b>52</b>
<b>3.4.</b>	<b>Análisis de los procesos de concesión de créditos mediante las 5 c del otorgamiento de créditos.....</b>	<b>53</b>
<b>3.4.1.</b>	<b><i>Análisis mediante las 5 c del otorgamiento de créditos .....</i></b>	<b>54</b>
<b>3.4.1.1.</b>	<b><i>Análisis según manuales y reglamentos institucionales .....</i></b>	<b>55</b>
<b>3.4.1.2.</b>	<b><i>Metodología de crédito.....</i></b>	<b>63</b>
<b>3.5.</b>	<b>Análisis de proceso de cobranza .....</b>	<b>65</b>
<b>3.5.1.</b>	<b><i>Proceso de cobranza .....</i></b>	<b>66</b>
<b>3.5.2.</b>	<b><i>Determinar las áreas críticas de crédito y cobranzas .....</i></b>	<b>70</b>
<b>3.6.</b>	<b>Fase I: Planificación preliminar .....</b>	<b>70</b>

<b>3.7.</b>	<b>Fase II: Planificación específica .....</b>	<b>75</b>
<b>3.8.</b>	<b>Fase III Ejecución y Evaluación .....</b>	<b>79</b>
<b>3.8.1.</b>	<b><i>Análisis financiero de la cooperativa. ....</i></b>	<b>79</b>
<i>3.8.1.1.</i>	<i>Balance General.....</i>	<i>79</i>
<i>3.8.1.2.</i>	<i>Estado de resultados.....</i>	<i>82</i>
<i>3.8.1.3.</i>	<i>Análisis de la cartera de créditos.....</i>	<i>84</i>
<i>3.8.1.4.</i>	<i>Indicadores financieros .....</i>	<i>87</i>
<b>3.9.</b>	<b>Comunicación de Resultados.....</b>	<b>88</b>
<b>3.10.</b>	<b>Propuesta del proceso de concesión de créditos y cobranzas.....</b>	<b>90</b>
<i>3.10.1.</i>	<i>Propuesta de la concesión de créditos.....</i>	<i>90</i>
<i>3.10.2.</i>	<i>Propuesta de concesión de créditos y recuperación de cartera.....</i>	<i>94</i>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>97</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>98</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Sistema Financiero Popular y Solidario .....	13
<b>Tabla 2-1:</b>	Norma que rige al Sistema Económico Popular y Solidario .....	14
<b>Tabla 3-1:</b>	Clasificación del sistema económico popular y solidario .....	14
<b>Tabla 4-1:</b>	Evaluación y calificación de cartera .....	18
<b>Tabla 5-1:</b>	Provisiones .....	19
<b>Tabla 6-1:</b>	Etapas de cobranza.....	20
<b>Tabla 7-2:</b>	Población.....	27
<b>Tabla 8-2:</b>	Manuales, políticas, reglamentos .....	31
<b>Tabla 9-2:</b>	Actualización del manual de créditos.....	32
<b>Tabla 10-2:</b>	Metas a cumplir .....	33
<b>Tabla 11-2:</b>	Cumplimiento de metas.....	34
<b>Tabla 12-2:</b>	Revisión del historial crediticio .....	35
<b>Tabla 13-2:</b>	Otorgamiento del crédito.....	36
<b>Tabla 14-2:</b>	Notificación por morosidad.....	37
<b>Tabla 15-2:</b>	Informes de morosidad.....	38
<b>Tabla 16-2:</b>	Recopilación de información.....	39
<b>Tabla 17-2:</b>	Causas para el incumplimiento de los pagos de créditos .....	40
<b>Tabla 18-2:</b>	Capacitaciones de recuperación de cartera.....	41
<b>Tabla 19-2:</b>	Generación oportuna del reporte de morosidad .....	42
<b>Tabla 20-3:</b>	Contenido de la propuesta .....	45
<b>Tabla 21-3:</b>	Información general .....	46
<b>Tabla 22-3:</b>	Línea planificada en indicadores financieros.....	49
<b>Tabla 23-3:</b>	Créditos ofertados .....	50
<b>Tabla 24-3:</b>	Ahorros .....	51
<b>Tabla 25-3:</b>	Tipos de créditos.....	58
<b>Tabla 26-3:</b>	Montos mínimos y máximos por segmento .....	59
<b>Tabla 27-3:</b>	Perfil del sujeto de Crédito.....	61
<b>Tabla 28-3:</b>	Proceso de Concesión de créditos .....	62
<b>Tabla 29-3:</b>	Periodo de morosidad de acuerdo con los segmentos .....	67
<b>Tabla 30-3:</b>	Cuestionario de Control Interno .....	70
<b>Tabla 31-3:</b>	Resumen de la evaluación.....	74
<b>Tabla 32-3:</b>	Control Interno del Departamento de Créditos.....	76
<b>Tabla 33-3:</b>	Resumen de Control Interno del Departamento de Créditos .....	78

<b>Tabla 34-3:</b> Análisis vertical del Balance General 2019 .....	79
<b>Tabla 35-3:</b> Estado de Resultados .....	82
<b>Tabla 36-3:</b> Saldos de Cartera de Créditos .....	84
<b>Tabla 37-3:</b> Propuesta del proceso de concesión de crédito .....	90
<b>Tabla 38-3:</b> Propuesta de concesión de crédito y recuperación de cartera .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Hilo Conductor .....	9
<b>Figura 1-3:</b>	Estructura Organizacional de la Cooperativa .....	52
<b>Figura 2-3:</b>	Diagrama causa – efecto del proceso de concesión de créditos .....	53
<b>Figura 3-3:</b>	Metodología de crédito .....	64
<b>Figura 4-3:</b>	Diagrama Causa- efecto proceso de cobranza .....	65
<b>Figura 5-3:</b>	Seguimiento de la cartera en mora actual.....	70
<b>Figura 6-3:</b>	Flujograma para conceder créditos .....	93
<b>Figura 2-3:</b>	Flujograma para recuperación de créditos .....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Manuales, políticas y Reglamentos .....	31
<b>Gráfico 2-2:</b>	Actualizaciones de manuales .....	32
<b>Gráfico 3-2:</b>	Metas a cumplir.....	33
<b>Gráfico 4-2:</b>	Cumplimiento de metas .....	34
<b>Gráfico 5-2:</b>	Revisión del historial crediticio.....	35
<b>Gráfico 6-2:</b>	Otorgamiento del crédito .....	36
<b>Gráfico 7-2:</b>	Notificación por morosidad .....	37
<b>Gráfico 8-2:</b>	Informe de morosidad.....	38
<b>Gráfico 9-2:</b>	Recopilación de información .....	39
<b>Gráfico 10-2:</b>	Causas para el incumplimiento de los pagos de créditos .....	40
<b>Gráfico 11-2:</b>	Capacitaciones de recuperación de cartera.....	41
<b>Gráfico 12-2:</b>	Generación oportuna del reporte de morosidad.....	42
<b>Gráfico 13-3:</b>	Porcentajes de la cartera de crédito.....	84
<b>Gráfico 14-3:</b>	Cartera por vencer .....	85
<b>Gráfico 15-3:</b>	Cartera que no devenga intereses .....	86
<b>Gráfico 16-3:</b>	Cartera vencida.....	86

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS EN EL MÉTODO CAMEL

**ANEXO B:** RUC DE LA EMPRESA

**ANEXO C:** ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL

**ANEXO D:** ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO LOCAL

**ANEXO E:** HOJA DE RUTA

**ANEXO F:** NOTIFICACIÓN

**ANEXO G:** FORMATO DE NOTIFICACIÓN

## RESUMEN

La presente evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, tuvo como propósito determinar los procesos utilizados en la entidad en el otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera vencida para proponer mejoras que permitan la disminución de indicadores de morosidad. Para el desarrollo de la evaluación a los procesos crediticios, fue necesario aplicar una entrevista al Jefe de Agencia, observación directa en la institución, de igual forma se cotejó las cuentas contables relacionadas con los componentes examinados en los estados financieros y los procesos de otorgar créditos y recuperación de cartera, se realizó la evaluación al sistema de control interno a través de cuestionarios, se verificó las normas y políticas establecidas por la entidad mediante el manual de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera y se analizó los resultados obtenidos, los hallazgos se plasmaron en el informe final siendo estos: no existe el personal para la supervisión del cumplimiento de los procesos crediticios, no se realiza las notificaciones respectivas a los socios, la información entregada por los socios no es corroborada por parte de los asesores de crédito, no existe un seguimiento de crédito a donde fue destinado el crédito. Al final del trabajo de investigación se recomendó la institución objeto de estudio, aplicar las sugerencias del informe e implementar los procedimientos establecidos con el fin de lograr una óptima recuperación de cartera y por lo tanto la disminución de morosidad.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN DE CARTERA>, <MOROSIDAD>, <PROCESOS CREDITICIOS>, <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



22-02-2022

0341-DBRA-UTP-2022




## ABSTRACT

The present evaluation of credit processes in Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” in Riobamba agency, Chimborazo province, period 2019, was aimed at determining the processes applied by the institution about granting credits and the recovery of overdue portfolios in order to propose improvements that allow the reduction of default indicators. For the development of the evaluation of credit processes, it was necessary to apply an interview to the director of the agency, and the direct observation within the institution. Also, some accounts related to the components examined in the financial statements and the process of granting credits and portfolio recovery were compared. The evaluation of the internal control system was carried out through questionnaires and the rules and policies established by the institution were verified through a manual for granting credits, portfolio recovery and the results obtained were shown in the final report such as: there is no personnel to supervise compliance with credit processes, the respective notifications to clients are not carried out, the information provided by the clients is not corroborated by credit advisors, there is no credit monitoring. At the end of the study, the institution under study was recommended to apply the suggestions issued in this report and implement the established procedures in order to achieve optimal portfolio recovery as well as the reduction of default.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <PORTFOLIO ASSESSMENT>, <DEFAULT>, <CREDIT PROCESSES>, <CHIMBORAZO (PROVINCE)>.

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY



Firmado  
digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2022.02.22  
15:42:28 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en realizar una evaluación a los procesos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa Ltda.” Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. El mismo que fue elaborado con la finalidad de lograr la reducción de los índices de morosidad.

Para el desarrollo de la presente investigación se estructuró por capítulos, a continuación, se detalla cada uno de ellos.

**Capítulo I** Comprende aspectos principales del problema de investigación, desde su planteamiento, formulación y delimitación, a la vez está conformado por la justificación que compone desde una perspectiva: teórica, metodológica, académica, y práctica, finalmente tenemos los objetivos, general y específicos que se pretenden alcanzar en la investigación.

**Capítulo II** El segundo capítulo trata del marco teórico, el cual se compone de: antecedentes investigativos, fundamentación teórica la cual trata de información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación; marco conceptual que contiene términos y conceptos utilizados, y finalmente la idea a defender.

**Capítulo III** Este capítulo establece las directrices de cómo se va a desarrollar el trabajo de investigación, siendo el marco metodológico que a su vez se compone de: modalidad, tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos los cuales se utilizaran para la recopilación de información, población y muestra de estudio que se va a tomar en cuenta para la investigación, además el análisis e interpretación de los resultados de la investigación y se desarrolla la propuesta que consiste en el Realizar una Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. La misma que brindará soluciones a la problemática planteada.

Por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones, las mismas que ayudarán a dar soluciones a los objetivos planteados.

## **Planteamiento del problema**

El Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, por lo que instó a protegerlo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016a, p. 1)

Las cooperativas de ahorro y crédito se consolidan en el mercado financiero nacional. Hace una década no representaba ni el 5% del sistema, en el 2013 llegaron al 16% y, ahora, alcanzan el 26%, de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Revista, 2019 a, p. 1). En la provincia de Chimborazo, el Sector Cooperativo Financiero se ha ido incrementando considerablemente, debido a factores externos, tales como: la excesiva presencia de oferentes, la procedencia del dinero que maneja cada cooperativa, entre otras, que ha conllevado a que los clientes y socios pierdan la confianza o credibilidad en las organizaciones que realizan intermediación financiera. (Torres Peñafiel & Fierro López, 2017, p. 6)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, es una entidad que brinda sus servicios como es la captación, colocación y otorgamiento de créditos, pertenece al segmento 1 según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que ha venido creciendo constantemente. En la actualidad tiene alrededor de 6980 créditos concedidos entre sus socios.

Realizado un breve diagnóstico en la entidad se ha evidenciado ciertas falencias en las actividades de la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa, particularmente en el departamento de crédito, dando lugar al incumplimiento de los procesos crediticios, entre ellos:

- El personal responsable del área de crédito no cumple con los reglamentos y las políticas establecidas por la entidad para la concesión de créditos, tales como las inspecciones domiciliarias que se realiza a los beneficiarios y garantes no existen la transparencia necesaria y no se puede evidenciar con documentación lo que refleja en los informes.
- No se generan reportes oportunos de los créditos vencidos por parte de los asesores de crédito, es por ello que provoca el incremento de la morosidad, afectando la liquidez y solvencia de la entidad.

- El personal encargado en la recepción de documentos para solicitar un crédito no realiza de manera adecuada incumpliendo los requisitos mínimos para un crédito.

Los problemas mencionados anteriormente, es en consecuencia debido a que no se ha realizado una evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, que permita establecer la veracidad de la información de cartera vencida.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, agencia Riobamba, periodo 2019, influye en el mejoramiento de la recuperación de cartera y la disminución del indicador de morosidad?

### **Sistematización de problema**

- ¿De qué manera la falta de evaluación a los procesos crediticios incide en el cumplimiento de las obligaciones?
- ¿Cómo incide la falta de capacitación y actualización de las políticas por parte de los funcionarios en la Cooperativa?
- ¿Cómo influye los informes que no son elaborados con datos reales en el cumplimiento de objetivos?
- ¿Cómo afecta el incremento de morosidad en la liquidez de la Cooperativa?

### **Delimitación del problema**

Para efectos de la presente investigación, se delimitará de acuerdo con los siguientes factores que se detallan a continuación.

**Campo:** Evaluación

**Espacio:** Cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa”

**Área:** Crédito

**Delimitación espacial:** Cantón Riobamba, calles Carabobo y Esmeraldas

**Delimitación temporal:** Periodo 2019

## **Objetivo General**

Evaluar los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, para una efectiva recuperación de cartera vencida y la disminución de indicadores de morosidad.

## **Objetivos Específicos**

- Desarrollar la fundamentación teórica y marco legal referente al manejo, control y evaluación de la cartera vencida en el sector financiero a través de consultas en diversas fuentes bibliográficas y normativa legal vigente, que permita una adecuada sustentación del presente trabajo de titulación.
- Elaborar un diagnóstico de los procesos crediticios empleando diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la obtención de datos cuantitativos y cualitativos para la identificación de posibles deficiencias en dichos procesos.
- Presentar un informe con los resultados de la evaluación a los procesos crediticios de la COAC “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de que contemplen la recuperación de cartera vencida y la disminución de indicadores de morosidad.

## **Justificación del Trabajo de Investigación**

### **Justificación Teórica**

En la presente investigación se justifica su implementación ya que se pretende ocupar la mayor cantidad de referencias que existan ya sea en libros de autores reconocidos, revistas, tesis y bibliografías especializada y actualizada sobre la evaluación de procesos a cooperativas, de tal forma que me permita construir un adecuado marco teórico.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, ya que se aprovecha los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitirán recopilar datos e

información relevante pertinente y oportuna para la ejecución del trabajo de titulación de tal manera que sus resultados fueran los más objetivos y reales posibles.

### **Justificación académica**

Académicamente, la presente investigación se justifica su realización, ya que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la aplicación a una Evaluación a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019; paralelamente, será la oportunidad para la inserción en la vida laboral, y poder adquirir nuevos conocimientos que ayuden en mi perfil profesional.

### **Justificación Práctica**

Desde la perspectiva práctica, la presente investigación se justifica su inicio, ya que se pretende aplicar una Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, que es de gran aporte para la institución que incluya una adecuada planificación, correcta ejecución del trabajo, hasta la constatación de los resultados con la emisión del informe en donde se plasmarán los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, de tal forma que los funcionarios de la institución puedan convertir en una herramienta de gestión para la toma de decisiones.

### **Antecedentes Investigativos**

Luego de haber realizado una exploración bibliográfica referentes con el objeto de estudio, se encontraron algunos trabajos de investigación, sirviendo como soporte para el proyecto a ejecutarse, citando los siguientes estudios:

Para Masaquiza, S. (2017). En su trabajo de titulación denominado *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Mushuc Ñan Ltda., en la parroquia Salasaca*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Concluye que:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan son débiles las políticas y procedimientos de control en el proceso de recuperación de cartera establecidos que proporcionen una guía al personal encargado de realizarlo que permita minimizar el porcentaje de morosidad y recuperar la rentabilidad financiera. (p. 98).

Según Cobeño, D. (2019). En su trabajo de titulación *Evaluación a la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica" Ltda., del cantón El Carmen, provincia de Manabí, período 2018.* (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Concluye que:

Tras el análisis del criterio de diversos autores referente a gestión de la cartera vencida, se determinó que los créditos mal analizados desencadenan el incremento de la cartera vencida. Además, permitió sustentar el desarrollo del presente trabajo de investigación y analizar los diferentes tipos de créditos que oferta la cooperativa a sus socios. (p. 120).

Según Morocho, M. (2019). En su trabajo de titulación *Evaluación a los procesos crediticios de la COAC "kullki Wasi" Ltda. Agencia Riobamba. Provincia de Chimborazo, periodo 2017.* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Concluye que:

Se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación aplicados en la auditoría, pues la evaluación se efectuó partiendo del conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. en relación con su creación, filosofía institucional, conformación organizacional, para luego presentar los tipos de crédito y procesos utilizados para la concesión de créditos. Con esta información se procedió con la planificación de la evaluación, es decir se obtuvo información del jefe de Agencia y de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno general y en los procesos crediticios. Durante la ejecución de la evaluación se determinó que la morosidad en el año 2017 fue del 9,82% del total de la cartera de la cooperativa la cual asumió la protección de la cartera en 96,17%; el gasto por provisiones de cartera es del 18,82%. (p. 110).

Según Pandashina, F. (2017). En su trabajo de titulación. *La cartera vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato.* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Concluye que:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. no cuenta con un adecuado proceso de calificación para la otorgación de crédito, por tal razón existe un incremento en la cartera vencida como lo afirma el 60% de las personas encuestadas del departamento de crédito en la pregunta tres. Al realiza el análisis de la cartera vencida de créditos demuestra en el año 2015 de \$5.108.211,99 y en el año 2016 \$5.509.684,43 con una diferencia de \$401.472,44 lo que indica

que hay un incremento en la cartera de crédito con un porcentaje 7,86% en los plazos de 1 a 360 días. Cabe recalcar que los colaboradores no cumplen con los procedimientos y las políticas de crédito como es un análisis profundo, una inspección adecuada y constante en el momento de otorgar créditos. (p. 91).



## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 Antecedentes históricos

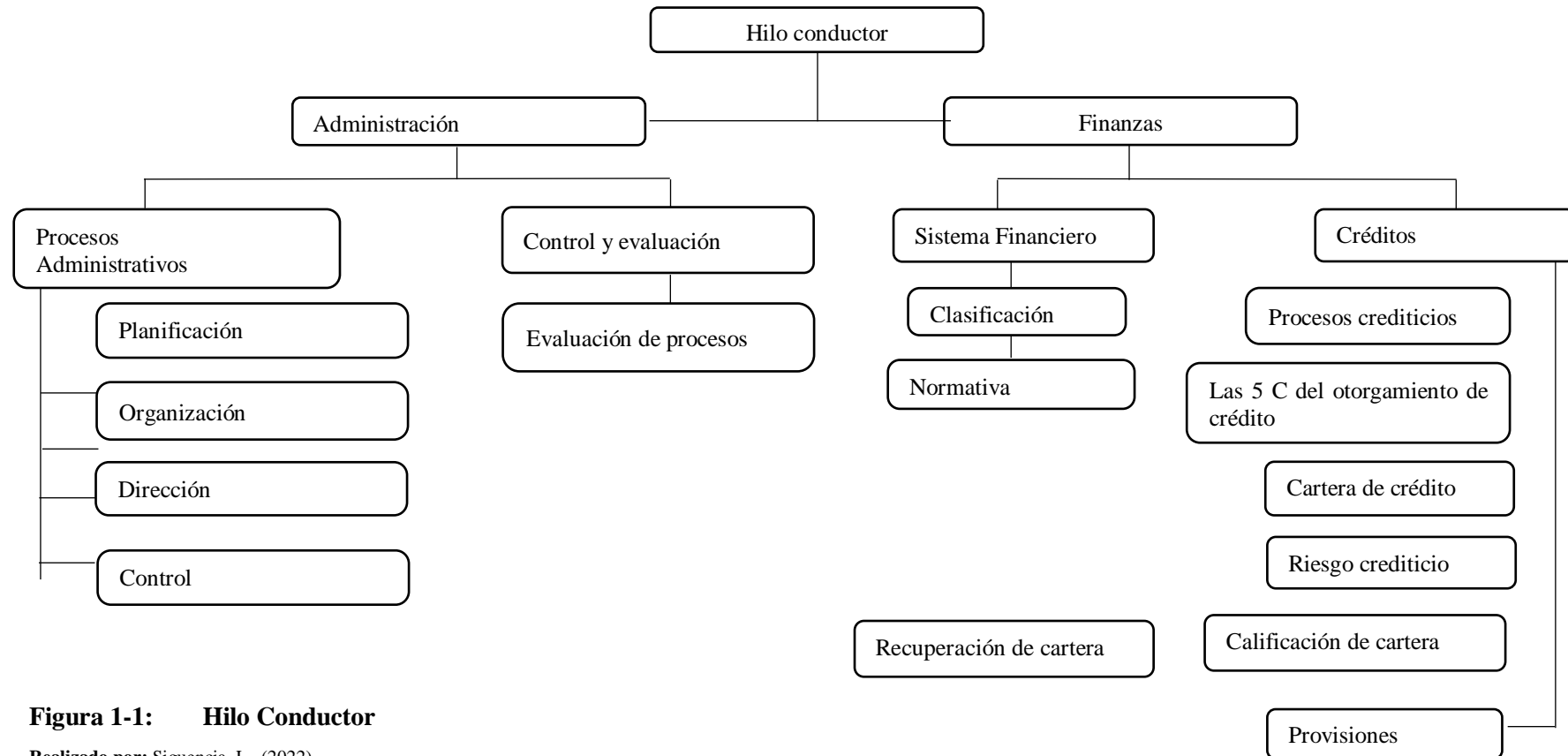
La cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa” inicia sus actividades con 38 jóvenes indígenas visionarios de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha perteneciente a Tungurahua, bajo el liderazgo del abogado Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la parroquia de Juan Benigno Vela, el 17 de diciembre de 1997. Inicialmente las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria, pero la atención fue incrementándose en forma paulatina, hasta ofrecer un servicio óptimo de domingo a domingo, tal como ocurre en la actualidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, es una entidad financiera dedicada a la oferta de los servicios de ahorro y crédito, ahorro a la vista, ahorro programado y en crédito: microcrédito, consumo, hipotecario, emergente. En el área de crédito, se facilita para: ganadería, agricultura, artesanía, emprendimientos, compra de bienes muebles e inmuebles. Esta entidad surgió por la necesidad de atender a un mercado que estaba marginado y olvidado por entidades bancarias, sin embargo, no cuenta con una evaluación a los procesos crediticios.

Por otro lado, en esta investigación hacemos énfasis en la cartera de crédito y la morosidad, el total de la morosidad bruta al término del año 2019 ascendía el 5,5% distribuido en las diferentes carteras de crédito como se puede observar en el Anexo A.

En la agencia Riobamba es en donde se realizó la investigación, en donde se observa que el índice de morosidad asciende a un 9,25%, según los reportes de la entidad.

## 1.2 Fundamentación Teórica



**Figura 1-1: Hilo Conductor**

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

### **1.2.1 Administración**

Según (González, 2016, p. 45). Administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

Según (Madroño, 2016, p. 10). Administración es la reducción el despilfarro de los recursos, en los años cuarenta se inicia el desarrollo de esta nueva herramienta de la administración, persiguiendo, en un principio, administrar los recursos de tal forma que se pugnaba por reducir los recursos, pero hasta ese momento todavía no se administraba las fuentes de financiamiento, posteriormente, se observa que la administración financiera busca prever, reduciendo el factor incertidumbre a su máxima expresión.

#### **1.2.1.1 Procesos Administrativos**

Según (González, 2016). El proceso consiste en aplicar con efectividad la planificación, la organización, dirección y control de las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados.

- **Planificación:** La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. La planeación determina lo que quiere ser la empresa, donde se va a establecer, cuándo va a iniciar las operaciones y cómo lo va a lograr. (p. 59)
- **Organización:** Para que la empresa cuente con los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, debe aplicar el proceso de integración que consiste en identificar las necesidades de todos los recursos mencionados para satisfacer a toda la organización y cumplir de esta forma las expectativas. De igual manera en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas. (p. 98)
- **Dirección:** Al dirigir se aplica realmente la administración. A esta fase del proceso administrativo algunos autores relevantes la identifican también como liderazgo, guiar, comando, ejecución o como parte de la implementación. Se puede afirmar que la dirección es el corazón de la administración, dado a que realiza todos los movimientos para que los demás funcionen sinérgicamente. (p. 105)

- **Control:** Es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa. (p. 117)

#### *1.2.1.2 Control y evaluación*

Según (Torres, 2015, p. 256). Un principio de calidad es que todo lo que no se mide no se puede controlar y todo lo que no se puede controlar no se puede mejorar. Ciertamente medir, controlar, mejorar es un trinomio inseparable que involucra vigilancia y seguimiento de actividades, así como evaluación de resultados, que toma particularmente importancia con la realimentación, que consiste en ver hacia atrás para valorar la situación en la que se encuentran los eventos programados.

#### *1.2.1.3 Evaluación*

Según (Mora Vargas, 2004, p. 9). Define como una orientación meramente cuantitativa de control y medición del producto, se pueden concebir como “una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis sobre las causas y razones de aquellos resultados y la elaboración de un nuevo plan en la medida que proporciona antecedentes para el diagnóstico.

Según (Torres, 2015, p. 263). Define que es una etapa del proceso de control, que tiene como antecedentes la medición de los resultados esperados, que se comparan con la medición de los resultados reales u obtenidos.

Según (Guerra, 2007, p. 11). Evaluación y mejora continua. Menciona que: la evaluación debe estar alineada con aquellos objetivos y expectativas que las organizaciones valoran, y con las decisiones que deberán tomarse como resultado de la información obtenida de esa evaluación.

#### *1.2.1.4 Evaluación de procesos*

Según (Foronda & Foronda, 2007, p. 18). La evaluación en el proceso de aprendizaje. Menciona que: tiene cualidades que cumplir y Estas se han clasificado de la siguiente manera:

VALIDEZ: “Se entiende por validez el grado en que el proceso de Evaluación mide lo que se pretende medir”, como también, la precisión de la utilización de los diferentes instrumentos de medición confiere el grado de validez de una Evaluación. Es importante en este sentido considerar que para algún trabajo de investigación se tiene una serie de instrumentos de medición aplicables al proceso de evaluación.

CONFIABILIDAD: La segunda cualidad en el proceso evaluativo se refiere a la confiabilidad que plantean los diferentes instrumentos de medición, aplicados adecuadamente permiten resultados con la característica o cualidad de ser confiables, siempre y cuando de su sucesiva aplicación, se obtengan los resultados constantes.

PRACTICIDAD: La practicidad corresponde a la similitud de los juicios emitidos por examinadores independientes y competentes con referencia a los resultados logrados por cada uno de los elementos de un instrumento de medición.

#### *1.2.1.5 Objetivo de la evaluación*

Según el objetivo es establecer la pertinencia y el logro de los objetivos, los cuales se centralizan en la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo, coexistiendo una información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas asimiladas en el proceso de toma de decisiones de los beneficiarios y las personas interesadas.

### **1.2.2 Finanzas**

Según (Padilla, 2014, p. 4). define como el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor.

Según (Madroño, 2016, p. 10). Las finanzas reconocen la utilidad o pérdida generada por el proceso inflacionario, con ello se moderniza aún más esta herramienta, en la búsqueda de la asignación de un valor justo a los recursos que tiene la organización al tratar de reconocer que originan la pérdida en el poder adquisitivo y adecuar la información para la toma de decisiones.

#### *1.2.2.1 Estructura del sistema financiero*

Según (Aranday, 2018, p. 16). La principal función del sistema financiero es intermediar entre quienes tienen y quienes necesitan dinero. Es por ello por lo que el sistema financiero brinda el servicio

de quienes tienen dinero y desean generar ingresos por ello, este dinero se otorga a quienes lo necesitan con una tasa de interés.

### 1.2.2.2 Sistema financiero popular y solidario

Según el Art. 78 de la («Superintendencia de Economía Popular y Solidaria», 2016b). Considera que.

Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario está compuesto, como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 1-1: Sistema Financiero Popular y Solidario**

N°	Tipo	Definición
1	Cooperativas de ahorro y crédito	Son conformadas por individuos tanto naturales como jurídicos, con el propósito de unir sus capitales con el fin de fundar una entidad que brinde servicios de intermediación financiera, previa aprobación de la SEPS.
2	Cajas Centrales	Son integradas por un grupo de veinte cooperativas de ahorro y crédito como mínimo.
3	Cajas de Ahorro	Están constituidas por un grupo de personas de una localidad o comunidad quienes mediante un aporte económico buscan realizar operaciones de crédito y financiamiento de manera autogestionado, con procesos de participación democrática.
4	Bancos Comunales	Busca extender los servicios financieros a segmentos pobres, eliminando el papel de prestamista a través de garantías mutuales y el denominado capital semilla proporcionado por una institución de desarrollo.
5	Entidades asociativas o solidarias	Entidades formadas por socios de forma voluntaria y brindan aportaciones económicas, las mismas que sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros dentro de los límites de la SEPS de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

Fuente: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018)

### 1.2.2.3 Normativa que rige al sistema económico popular y solidario

(Pérez, 2018) en relación con la normativa que rige al sistema económico popular y solidario, las normas y leyes se detallan en la siguiente tabla.

**Tabla 2-1: Norma que rige al Sistema Económico Popular y Solidario**

Normativa	Artículos	Objetivos
Constitución de la República del Ecuador	Art. 309 Art. 311	Disponer que el sector popular y solidario forme parte del sistema financiero nacional. Especifica la composición del Sector.
Código Orgánico Monetario y Financiero.	Sección 4	Dispone que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sea la encargada de supervisar, y velar por el funcionamiento, organizaciones y funciones de control del sector financiero popular y solidario.
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Art. 3	Tiene por objeto potenciar todas aquellas prácticas legales que se desarrollen en la economía popular y solidaria, así mismo crear un marco jurídico para proteger a aquellas personas que integren dicha economía; de la misma manera tiene como objeto reconocer, fomentar y fortalecer la economía y el sector de la SEPS.
Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Art. 1	Tiene como objeto instituir las operaciones de aplicación de la Ley de las SEPS.
Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	Art. 1	Tiene como objeto definir los aspectos mínimos a considerar para la gestión del riesgo de crédito.

**Fuente:** 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. p. 40

#### 1.2.2.4 Clasificación del sistema económico popular y solidario

El Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), define al Sector Financiero Popular y Solidario se clasifica en los siguientes segmentos:

**Tabla 3-1: Clasificación del sistema económico popular y solidario**

Segmentos	Activos (USD)
1	Desde \$80.000.000,00 en adelante.
2	Desde \$20.000.000,00 hasta \$80.000.000,00

3	Desde \$5.000.000,00 hasta \$20.000.000,00
4	Desde \$1.000.000,00 hasta \$5.000.000,00
5	Hasta \$1.000.000,00 Cajas de Ahorro, Bancos Comunales, Cajas Comunales.

Fuente: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014)

#### 1.2.2.5 Créditos

Según (Vargas, 2014, p. 8). “El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite específico y durante un periodo de tiempo determinado”.

Para (Hurtado, 2012, p. 6). Crédito es aquello que se genera cuando usted usa el dinero de alguna compañía para pagar por artículos que compra. Si alguna vez ha pedido un préstamo para comprar un carro, comprar una casa, o ha aplicado en algún tipo de negocio o simplemente para comprar ropa, eso significa que usted ya ha establecido algún tipo de crédito y que se ha comprometido a pagar ese dinero de vuelta más los intereses correspondientes.

#### 1.2.2.6 Procesos crediticios

Según (Vargas 2020 p. 2) El proceso crediticio abarca todas las etapas del crédito desde la planificación y promoción del cliente hasta la recuperación en efectivo del total del crédito. Generalmente se divide al proceso crediticio en dos grandes fases:

- Planificación, Mercadeo, evaluación, comité de crédito y desembolso.
- Recuperación y seguimiento del crédito. En el siguiente gráfico se muestra el proceso que siguen algunas entidades crediticias para el otorgamiento final del dinero.

#### 1.2.2.7 Las 5 C del otorgamiento de crédito

Según (Bello Gomes, 2017). En relación con las 5 c del crédito menciona lo siguiente:

- **Capacidad:** El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y



cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.

- **Capital:** El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.
- **Colateral:** Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude en México, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.
- **Carácter:** Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social es signo de un buen “carácter”.
- **Conveniencia:** Finalmente, la “conveniencia” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación (i.e. la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario) y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

#### *1.2.2.8 Cartera de crédito*

La cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente, por otro lado, y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera vencida, esta es la que hay que controlar, puesto que, hay que determinar cuánta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuánta de corto plazo.

#### 1.2.2.9 Tipos de cartera

Según el artículo 3 Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (SEPS, 2015) establece los siguientes tipos de cartera de créditos:

- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es el atraso de pagos por parte de los socios reportado en la cartera de crédito.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera en Mora:** Cartera en incumplimiento de capital y/o intereses, se hayan iniciado acciones de cobranza o no, que ha dejado de generar ingresos por intereses y con riesgos potenciales en su recuperación.
- **Cartera Demandada o Judicial:** Se realiza después de realizar el procedimiento del cobro de manera extrajudicial, y en el caso de que el deudor se niegue a llegar a una negociación, se realizarán un estudio completo de los medios preparatorios a juicio y se inicia la fase de la demanda ante los tribunales. En menos de 15 días se realizará el cobro, con apoyo del juzgado civil, actuarios, y en caso de ser necesario con ayuda de la fuerza pública, donde se le exigirá al deudor el pago íntegro de la cantidad demandada en ese momento, o en caso de no contar en ese momento con el dinero, la garantía del adeudo de hasta por 3 veces el valor de la suerte principal en bienes.
- **Cartera improductiva:** Resulta de sumar la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses. (p. 3)

#### 1.2.2.10 Riesgo de crédito

Según («Superintendencia de Economía Popular y Solidaria», 2016 b). 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.

### 1.2.2.11 Evaluación y calificación de cartera

(«Superintendencia de Economía Popular y Solidaria», 2016 b). La calificación de los riesgos se mide en función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 4-1: Evaluación y calificación de cartera**

Nivel de riesgo		Productivo	Microcrédito	Vivienda interés
		Comercial ordinario y prioritario	Consumo ordinario y prioritario	Inmobiliario
		Días de morosidad		
Riesgo normal	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso de recaudar	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2015).

- **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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

De esta manera los distintos niveles de riesgo nos permiten identificar a los socios que se encuentran al día en sus pagos y a su vez se puede identificar los retrasos de los distintos socios y en el nivel que se encuentra cada uno de ellos.

#### 1.2.2.12 Provisiones

Según (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2015). Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta de crédito de acuerdo con los siguientes parámetros:

**Tabla 5-1: Provisiones**

CALIFICACIÓN	PROVISIÓN	
	DESDE	HASTA
A1	1,00%	1,99%
A2	2,00%	2,99%
A3	3,00%	5,99%
B1	6,00%	9,99%
B2	10,00%	19,99%
C1	20,00%	39,99%
C2	40,00%	59,99%
D	60,00%	99,99%
E	100%	

Fuente: JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, (2015).

### 1.2.2.13 Recuperación de cartera

(Grupo de abogados, 2018). Las personas que realizan actividades comerciales en ocasiones y dada las características de su negocio entregan bienes o prestan servicios que no se han cancelado aún y cuyo pago se va aplazando con el tiempo. Es por esto que ante el no pago de éstas, el cobro de las deudas se convierte en una actividad muy importante del comerciante pues no puede continuar si su negocio no cuenta con un flujo de dinero.

Usualmente, el pago a plazos se da previas unas garantías y generalmente también de acuerdo con la confianza dada a través del tiempo entre los comerciantes, sin embargo y pese a las precauciones tomadas se presentan moras en los pagos y el comerciante debe entrar a recuperar esa cartera vencida.

### 1.2.2.14 Etapas de cobranza

Según (Duemint, 2018). Mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recepción de los valores correspondientes a las deudas que sus clientes han contraído con ellas.

**Tabla 6-1: Etapas de cobranza**

Etapas	Días	Descripción
Cobranza preventiva	0 – 5	Hace referencia a la gestión de cobro que se aplica a la cartera de clientes que, producto de un análisis, son calificados con un “alto riesgo de entrar en mora”. Se les realiza por mensajes de texto Llamada telefónica
Cobranza administrativa	6 – 30	Esta fase del procedimiento de cobro engloba toda la gestión de control, seguimiento y cobranza que hay entre la emisión de la factura, el recaudo de su valor y el resumen de la deuda. El proceso incluye tanto la cartera corriente como la cartera vencida. Sin embargo, en el caso de las moras, aborda aquellas de carácter temprano. De hecho, en los casos en los que han pasado más de 21 días desde la fecha de pago suele reconocerse una etapa más conocida como cobranza extrajudicial.

Cobranza prejudicial	31 – 70	Solicitud de pago: dirigido al deudor y garante de la deuda y al término de 60 días de vencimiento se emitirá un segundo aviso de vencimiento.  A partir del día 61 de vencimiento se reporta por escrito al jefe de Crédito para generar el tercer aviso de vencimiento que será remitido mediante visita domiciliaria al deudor y garante.
Cobranza judicial	90 en adelante	Acciones tomadas por asesoría jurídica para la recuperación del crédito

Fuente: Duemint, (2016)

### 1.2.2.15 Índice de morosidad

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. La proporción de morosidad se calcula para el total de cartera bruta y por la línea de negocio.

$$\text{➤ Morosidad de cartera simple: } \frac{\text{cartera vencida} * 100}{\text{cartera bruta}}$$

Este índice indica el porcentaje de toda la cartera que experimenta problemas crediticios a partir del primer día de vencimiento. Un elevado coeficiente no solo sugiere la cancelación de los créditos en el futuro, si no también que reduce los ingresos actuales.

$$\text{➤ Morosidad de cartera ampliada} = \frac{\text{cartera vencida} + \text{c. que no devenga intereses} * 100}{\text{cartera bruta}}$$

Es aquel indicador que demuestra la verdadera morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, que actualmente oscila del 3% al 5% en los créditos de consumo. (SEPS, 2016)

$$\text{➤ Cobertura de provisiones para la cartera improductiva}$$

$$\text{Cobertura de cartera improductiva} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de crédito improductivo}} * 100$$

Mide la proporción de las provisiones con respecto a la cartera improductiva. Mayor valor de este índice significa mayores provisiones contra pérdidas.

Por otro lado la Superintendencia de Bancos por medio de su revista estadística Supervisión Visión, encargada de difundir cifras y análisis en torno a las entidades financieras y no financieras sujetas a su control, asegura que:

Por definición la morosidad representa la ratio entre la Cartera Improductiva y la Cartera Bruta. En términos prácticos, esto constituye la incapacidad de los agentes económicos para pagar sus deudas en el tiempo previsto. Por otra parte, y desde un punto de vista financiero, la morosidad refleja la calidad de la cartera de crédito de las entidades. De este modo si la calidad se deteriora en forma drástica (teniendo niveles altos de morosidad), la misma tendrá consecuencias negativas sobre la rentabilidad, liquidez y solvencia de los bancos. (Díaz Flores, 2018, p. 17)

#### *1.2.2.16 Liquidez*

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo.

La liquidez demuestra al mercado que la entidad es segura y posee capacidad de cumplir con los retiros que realizan sus socios o clientes, pagar sus obligaciones y atender los requisitos de crédito.

➤ Índice de liquidez

$$\text{Relación} = \frac{\text{fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

Esta relación permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad. (SEPS, 2016)

#### *1.2.2.17 Solvencia*

La morosidad está ligada con la solvencia. Por solvencia se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago tanto a largo como a corto plazo sin que se vea afectado su patrimonio.

$$\text{Relación} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

La solvencia saludable se demuestra mediante la relación de la cartera improductiva con respecto al patrimonio. (SEPS, 2016).

#### 1.2.2.18 Rentabilidad

Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un periodo económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos. (SEPS, 2016)

- Rentabilidad sobre el patrimonio

$$ROE = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Patrimonio} - \text{utilidad o pérdida del ejercicio}}$$

Un mayor valor de estas relaciones refleja una mayor posición de la rentabilidad en el sistema cooperativo

- Rentabilidad sobre activos

$$ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Activo total}} * 100$$

Un mayor valor de esta relación refleja una mejor posición de la rentabilidad en el sistema. En conclusión, se puede establecer que los indicadores nos permiten medir ciertos aspectos de la gestión de la entidad, medir su cumplimiento, y poder aplicar medidas correctivas si no se alcanza los objetivos.

### 1.3 Idea a defender

La evaluación a los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, agencia Riobamba, periodo 2019. Permitirá el mejoramiento de la recuperación de cartera y disminución de los indicadores de morosidad.



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de la investigación

En la presente investigación se aplicará la metodología de forma mixta.

##### 2.1.1. *Cualitativo*

La presente investigación incluyó un método cualitativo de indagación ya que se orienta a profundizar en el área de créditos que es parte de la Cooperativa, estableciendo las principales características que han evidenciado durante el periodo en estudio, es decir, la prioridad no es medir sino cualificar y describir los distintos factores que afectaron al área de créditos.

##### 2.1.2. *Cuantitativo*

El método cuantitativo nos permitió examinar de forma numérica, el cumplimiento de metas del personal y el porcentaje de recuperación de cartera. Los mismos que permitirán el direccionamiento de la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba.

#### 2.2. Nivel de investigación

##### 2.2.1. *Nivel exploratorio*

Se utilizó el nivel exploratorio para realizar un diagnóstico de la variable de estudio que identificó el problema de investigación.

##### 2.2.2. *Nivel descriptivo*

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el nivel de investigación descriptivo, el cual nos permitió describir detalladamente el objeto de estudio.

#### 2.3. Tipos de investigación

En la presente investigación se utilizó 3 tipos de investigación, las cuales son:

### **2.3.1. Investigación observacional o de campo**

Se aplicó este tipo de investigación ya que nos permitió observar cómo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, se desempeña en cada una de las actividades cotidianas, de igual forma permitió verificar el ambiente laboral existente, así como las relaciones interpersonales y el comportamiento del personal en cada uno de sus puestos de trabajo.

### **2.3.2. Investigación retrospectiva**

Se desarrolló esta investigación de carácter retrospectivo a la cartera vencida de los años anteriores, particularmente correspondiente entre el 2018 y el 2019, es decir, que se realizó un análisis de datos históricos para determinar las falencias de estos procesos.

### **2.3.3. Investigación bibliográfica**

Se considera bibliográfica o también como documental a los registros, archivos, libros y diferentes fuentes bibliográficas para tener un mejor conocimiento de la situación actual de la Entidad y determinar los puntos débiles.

## **2.4. Métodos de investigación**

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

### **2.4.1. Método Deductivo**

En la presente investigación se empleó el método deductivo que va de lo general a lo particular, lo que permitió verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que deben cumplir los funcionarios de la cooperativa, a fin de llegar a las conclusiones particulares.

### **2.4.2. Método Inductivo**

Se aplicó el método inductivo porque el problema fue estudiado de manera particular para llegar a establecer generalidades; es decir, se realizó un análisis a la cartera de crédito de la COAC Mushuc Runa, agencia Riobamba, para determinar el índice de morosidad. Sin lugar a duda, este método sentó las bases para la verificación de la idea a defender de la investigación.

### **2.4.3. Método Descriptivo**

Observados y analizados los resultados de la evaluación a los procesos crediticios, se procede a escribir sus características, para obtener la información suficiente para poder emitir las debidas conclusiones de la evaluación.

## **2.5. Técnicas de investigación**

### **2.5.1. Entrevista**

Se realizó al jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa “, con el fin de conseguir una información clara y verídica relacionada con la investigación. La entrevista fue aplicada para recabar la opinión del jefe de Agencia, cuya información suministrada ayudó a determinar los tipos de controles, responsabilidades de los empleados y objetivos a alcanzar. De la misma manera se aprovechó esta entrevista para explicar cuál es la función que cumple la evaluación a los procesos crediticios.

### **2.5.2. Encuesta**

Se aplicaron encuestas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” desarrollando un conjunto de preguntas que generaron los datos necesarios y así alcanzar los objetivos propuestos en el trabajo de investigación. El cuestionario permitió estandarizar el proceso de recopilación de datos. Con los resultados se procedió a la tabulación, elaboración de gráficos, análisis e interpretación de datos, utilizando formularios virtuales de Google y de esta manera se organizó la información y constatar las áreas críticas donde se enfocó la evaluación a los procesos crediticios.

### **2.5.3. Observación**

La observación se realizó a las instalaciones y oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, lo que permitió utilizar esta técnica de investigación para realizar el diagnóstico de la entidad y de esta forma tener un acercamiento a la realidad de la entidad, para detallar describir las problemáticas existentes.

## **2.6. Instrumentos de investigación**

Los instrumentos de Investigación fueron los siguientes:

### **2.6.1. Cuestionario para la entrevista**

Se aplicó el cuestionario de la entrevista a todo el personal que labora dentro de la entidad para recabar la información necesaria para la investigación.

### **2.6.2. Cuestionario para la encuesta**

Se aplicó el cuestionario de la encuesta al jefe de agencia para obtener una información verídica con las preguntas concretas.

### **2.6.3. Guía de observación**

La guía de observación se aplicó a todo el personal para poder verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos que determina la entidad reguladora.

### **2.6.4. Guía de entrevistas**

La guía de entrevistas se utilizó para obtener información oportuna y concreta que facilitó la aplicación de la propuesta planteada.

## **2.7. Población y muestra**

### **2.7.1. Población**

La población de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa”, estuvo constituida por todos y cada uno de los empleados y directivos de la entidad financiera, se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 7-2:** Población

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
<b>Cesar Pandi</b>	Jefe de Agencia
<b>Juan Inga</b>	Analista de Crédito
<b>Klever Toalombo</b>	Analista de Crédito
<b>Edgar Tiche</b>	Analista de Crédito
<b>Sandra Copa</b>	Oficial de captaciones
<b>David Pacha</b>	Cajero
<b>Mayra Tixi</b>	Cajera

<b>Dolores Sisa</b>	Atención al cliente
<b>Juan Yépez</b>	Asesor de crédito
<b>David Barrionuevo</b>	Asesor de crédito
<b>Asdrúbal Tipan</b>	Asesor de crédito
<b>Lino Pandi</b>	Asesor de crédito
<b>Ernesto Punina</b>	Asesor de crédito
<b>Cristian Urquizo</b>	Asesor de crédito

Fuente: COAC Mushuc Runa

Realizado por: Siguencia, L., (2022)

### 2.7.2. *Muestra*

Debido al limitado tamaño de la población involucrada en el objeto de estudio no se considera necesaria la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con el total de la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”.

## 2.8. **Análisis e interpretación de resultados**

Con el propósito de obtener información verídica y suficiente acerca de las problemáticas encontradas en la entidad en relación con los procesos crediticios, se procedió a entrevistar al jefe de Agencia y al personal del departamento de créditos.

### 2.8.1. *Entrevista aplicada al jefe de Agencia de la Cooperativa*

**Pregunta 1: ¿La Cooperativa “Mushuc Runa”, cuenta o se debe gestionar el manual de créditos, de existir se aplica?**

Si, efectivamente en el manual se estipulan los procesos a realizar en cada etapa de los créditos que se otorgan y son aplicados.

**Pregunta 2: ¿Los asesores de créditos tienen metas mensuales de concesión de créditos establecidos por la entidad y cuál es el monto?**

Si, tienen metas que deben cumplir al finalizar el mes que va desde 130.000,00 y 160.000,00 por asesor de crédito, los mismos que son 9 actualmente, el valor de dichas metas depende de cómo se comporte la liquidez, las proyecciones presupuestarias, temporada puesto que hay meses donde se generan más otorgamiento de créditos y también con la experiencia ya se conoce, como en

distintos negocios existen temporadas altas y temporadas bajas, entonces de esta manera se proyecta las metas para los asesores de crédito.

**Pregunta 3: ¿Cómo se realiza el proceso de aprobación del crédito dentro de la Cooperativa?**

La cooperativa, cuenta con un reglamento de crédito y de igual manera para las cobranzas, el mismo que permite describir cada una de las etapas de todo el proceso de créditos desde la promoción mediante medios televisivos, radiales, periódico y redes sociales, hasta la recuperación; sin embargo, se establecen estrategias que permiten la recaudación de los créditos de una manera más eficiente. Ya que al conceder los créditos a los socios se realiza un estudio de acuerdo con las necesidades del socio, su capacidad económica de pago, el historial crediticio, las garantías, la seguridad de recuperación de los créditos que se pretenden otorgar y cuál es el ahorro permanente. De acuerdo con las garantías de los créditos existen algunas como son: plazo fijo, garantes sean socios o no de la institución, hipotecarias. Al iniciar el proceso de solicitud del crédito el solicitante debe presentar toda la documentación que exige la entidad.

**Pregunta 4: ¿Cómo se realiza el proceso de recuperación de cartera dentro de la Cooperativa?**

Cuando existe créditos que se encuentran vencidos, la cooperativa deberá realizar todas las acciones necesarias para la recuperación, este proceso de recuperación se lo lleva a cabo en primera instancia con llamadas telefónicas a los socios y garantes si el crédito pasa de los 5 días se realizará una notificación escrita, de la misma manera visitas personales a socios como garantes. Se parte desde el socio preguntándole debido a cuáles son las causas de su atraso, ya que no se quiere llegar a situaciones de juicios es por lo que se le brinda algún tipo de ayudas como es el refinanciamiento de la deuda o aplazar los plazos en casos puntuales.

**Pregunta 5: ¿Los asesores de crédito entregan por escrito los informes de recuperación de cartera?**

Los asesores deben entregar un informe diario, en el cual constará a cuantos socios visitaron y cuál es el motivo por lo que se encuentran en mora y cual son las acciones que se deben tomar. En el caso que no encuentren al socio deberán hacer llegar la notificación al garante. De esta manera se puede controlar si están visitando a los socios que se encuentran en mora. Pero al ser una cooperativa que abarca gran parte del sector productivo y agrícola y son muy distantes no alcanzan los asesores a visitar a todos los socios, y es por lo que los informes no son los adecuados.

**Pregunta 6: ¿La Cooperativa evalúa su cartera vencida a través de índices de morosidad?**

Si, la cooperativa evalúa el índice de morosidad a través de la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Cartera problemática (Letras vencidas + letras por vencer)}}{\text{Total de la cartera de crédito}} * 100$$

**Pregunta 7: ¿Cuál es el índice de morosidad que tiene la entidad? ¿Qué medidas se han tomado para mitigar este porcentaje de morosidad?**

El índice de morosidad que tiene la cooperativa es de 4.20% es un porcentaje que se mantiene en los márgenes que establece la entidad, se considera un índice de morosidad neutral, en nuestro segmento es un rango ideal, puesto que el sistema financiero está en un 7%. Las medidas que se toman para la mitigación son las provisiones.

**Pregunta 8: ¿Cuáles son las razones principales para que los socios no cumplan con sus obligaciones?**

En el transcurso del tiempo se ha evidenciado muchos casos por lo que un socio puede encontrarse en moratoria, una de las principales causas es que el socio solicita un crédito y es para cubrir deudas a terceros y no para invertir en algún negocio o algún proyecto, inicialmente los socios solicitan para comprar terrenos o ponerse un negocio, pero en particular de cada socio hay algunos que solo cubren deudas, estas deudas no se pueden reflejar en el sistema que maneja la cooperativa que es Equifax, ya que son deudas como mencionaba a terceras personas. También existen socios que sufrieron algún percance familiar o que la inversión que realizaron no dio los resultados esperados y por último existen socios que falsifican la documentación como son los pagos que les realizan por un trabajo que realiza en el campo principalmente, esto no puede ser corroborado porque no existe ningún tipo de contrato o documentación.

**2.8.2. Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba**

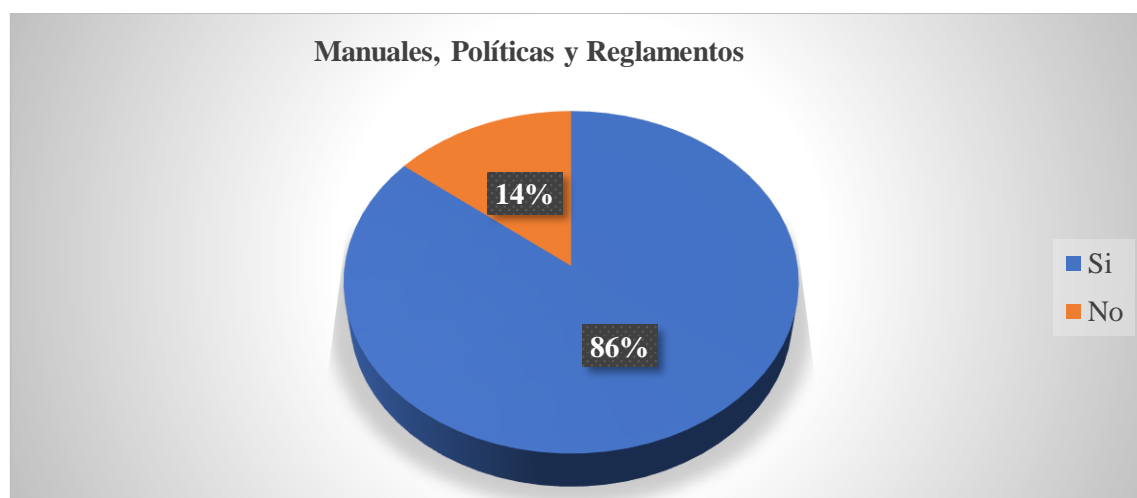
1. ¿El departamento de créditos cuenta con manuales, políticas, y reglamentos de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

**Tabla 8-2:** Manuales, políticas, reglamentos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 1-2:** Manuales, políticas y Reglamentos

Fuente: Tabla 8-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** El 86% de los encuestados manifiestan que, si existen manuales, políticas y reglamentos de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el 14% desconoce.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos se puede concluir que la mayor parte de los empleados conocen que en el departamento de créditos poseen manuales, políticas y reglamentos para los asesores de créditos, mismos que serán aplicados en los procesos de créditos, existe un porcentaje mínimo que desconoce dichos manuales ya que se encuentran recién insertados en la entidad.



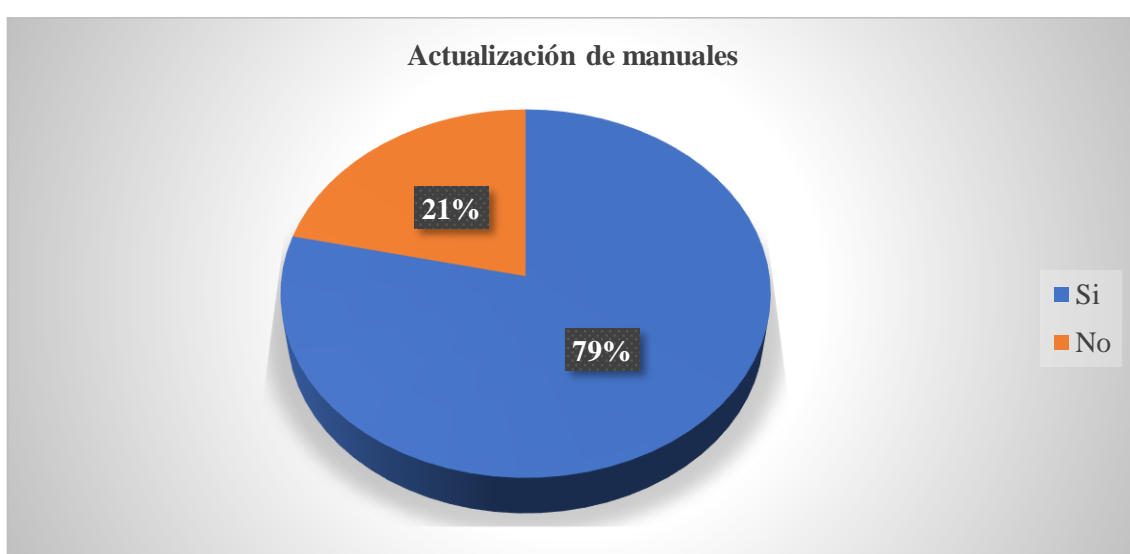
2 ¿Tienen conocimiento los funcionarios de la entidad si existen actualizaciones del manual de crédito?

**Tabla 9-2:** Actualización del manual de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	79%
No	3	21%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 2-2:** Actualizaciones de manuales

Fuente: Tabla 9-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** Luego de realizar la tabulación de las encuestas aplicadas a la Cooperativa se pudo evidenciar que existe un 79% del personal si conoce de las actualizaciones de los manuales de crédito, mientras que un 21% de los encuestados no conocen de las actualizaciones.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” mantiene los manuales actualizados, el porcentaje de personal que no conoce de la actualización es debido a que se está insertando recién a la entidad.

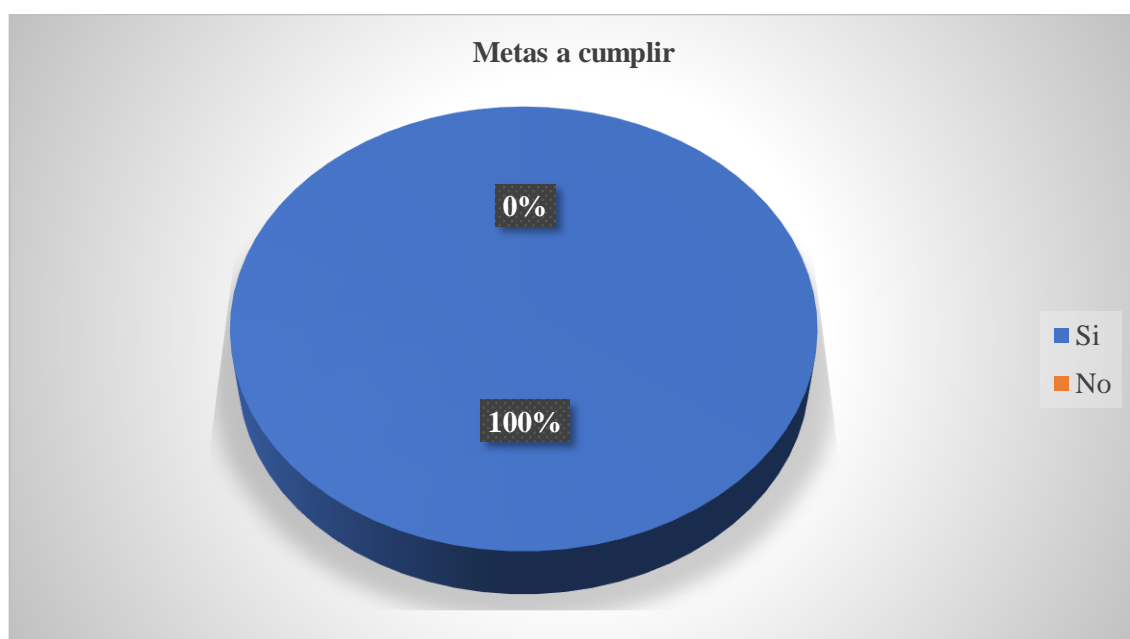
3 ¿El responsable del área de créditos establece metas a cumplir de manera mensual para los asesores de crédito?

**Tabla 10-2:** Metas a cumplir

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 3-2:** Metas a cumplir

Fuente: Tabla 10-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** Luego de realizar la tabulación de las encuestas se determinó que el 100% de los encuestados mencionan que si se establece las metas para los asesores de créditos de manera mensual.

**Interpretación:** Las metas que se les aplican a cada uno de los asesores de crédito sirven para evaluar el porcentaje de cumplimiento en el proceso de colocación de créditos a nuevos socios.

**4** ¿Los asesores de crédito cumplen con las metas establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” agencia Riobamba?

**Tabla 11-2:** Cumplimiento de metas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	14	100%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Realizado por:** Siguenca, L., (2022)



**Gráfico 4-2:** Cumplimiento de metas

**Fuente:** Tabla 11-2

**Realizado por:** Siguenca, L., (2022)

**Análisis:** Luego de analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios, se determinó que el 100% de los asesores de crédito no cumplen con las metas establecidas.

**Interpretación:** Todos los asesores de créditos cumplen con un promedio de un setenta y cinco por ciento de las metas y no un cien por ciento, debido a que tiene la entidad gran parte de sus socios del sector rural y no llegan a cubrir la zona designada.

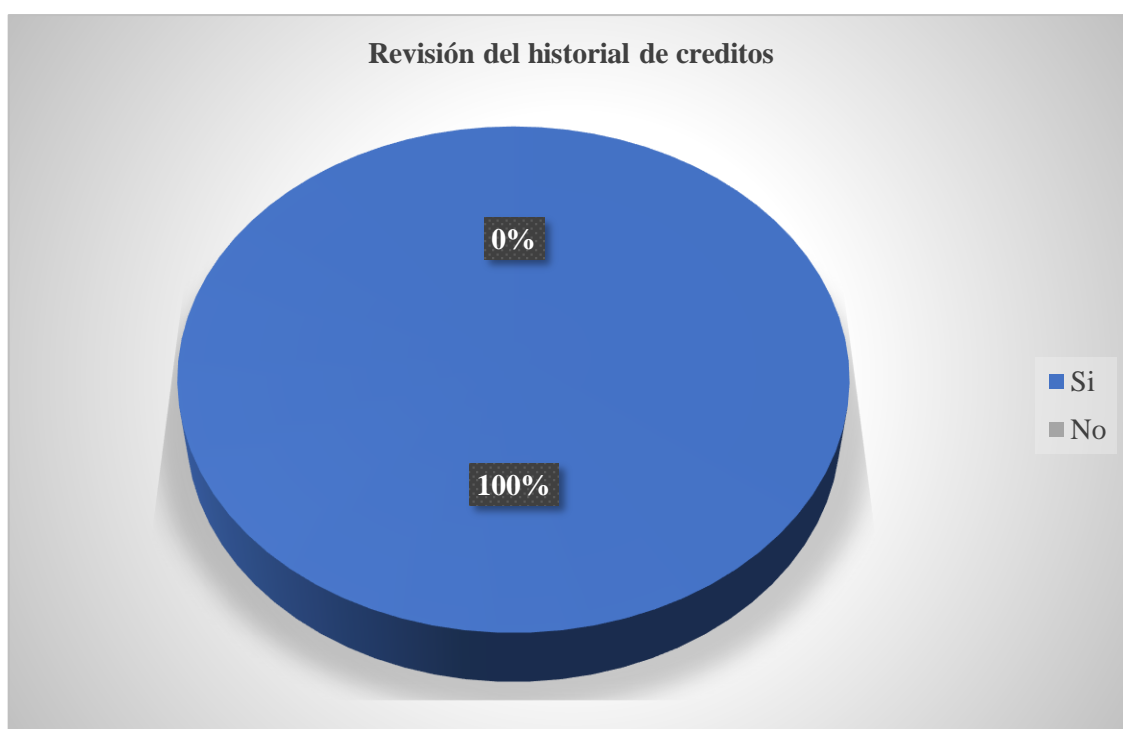
5 ¿Los analistas al momento de recibir la carpeta del socio revisan el historial crediticio en el buró de créditos?

**Tabla 12-2:** Revisión del historial crediticio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Realizado por:** Siguenca, L., (2022)



**Gráfico 5-2:** Revisión del historial crediticio

**Fuente:** Tabla 12-2

**Realizado por:** Siguenca, L., (2022)

**Análisis:** Tabuladas las encuestas al personal de la COAC “Mushuc Runa”, el 100 % de ellos confirman que realizan la revisión del historial crediticio del socio antes de recibir la carpeta.

**Interpretación:** El asesor de créditos tiene la obligación de revisar el historial crediticio del socio en el sistema que maneja la entidad con la finalidad si mantiene deudas con otras entidades y es parte de los requisitos que debe adjuntar el asesor para presentar la carpeta del socio al comité de crédito.

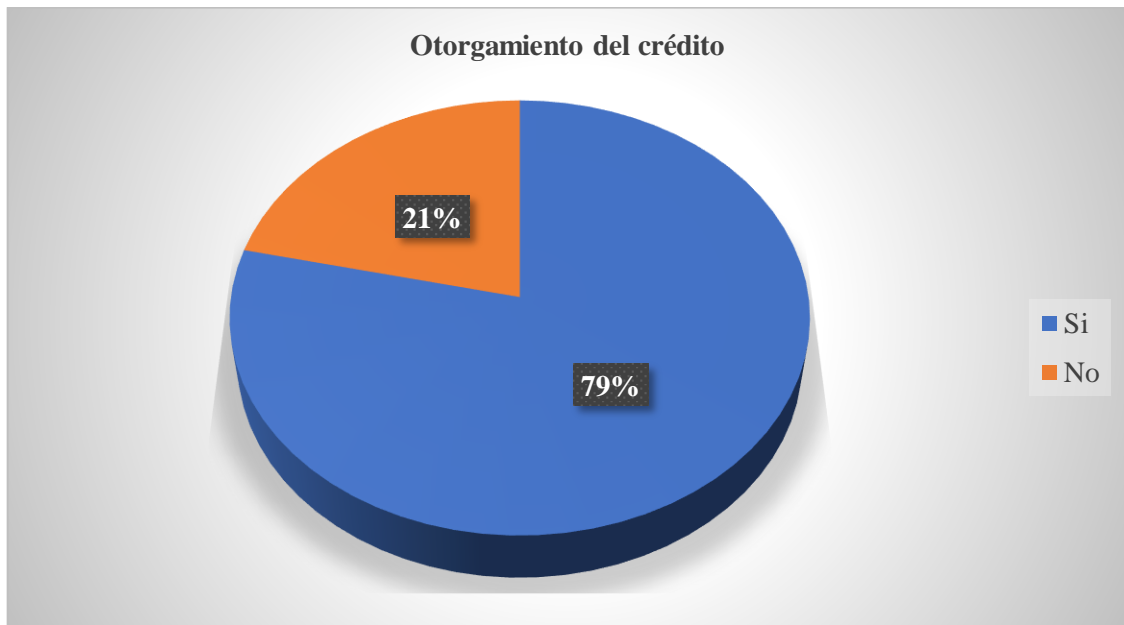
**6:** ¿Para el otorgamiento del crédito de \$500,00 hasta \$15.000,00, el comité de créditos es el encargado de su aprobación?

**Tabla 13-2:** Otorgamiento del crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	79%
No	3	21%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 6-2:** Otorgamiento del crédito

**Fuente:** Tabla 13-2

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** Según los resultados de las encuestas aplicadas el 79% de los encuestados confirman que el otorgamiento de crédito entre los montos de \$ 500,00 a \$ 15000,00 es responsabilidad del comité de crédito, pues este órgano es el encargado de emitir su aprobación, el 21% manifiestan que el comité de créditos no es el único encargado de la aprobación de créditos.

**Interpretación:** Los representantes de la aprobación del crédito es el comité de créditos el cual está integrado por el Jefe de Agencia y un analista, ellos realizan un informe de todos los créditos aprobados, si el crédito es superior a quince mil dólares se enviará la carpeta a la agencia matriz para que realcen el respectivo análisis y aprobación.

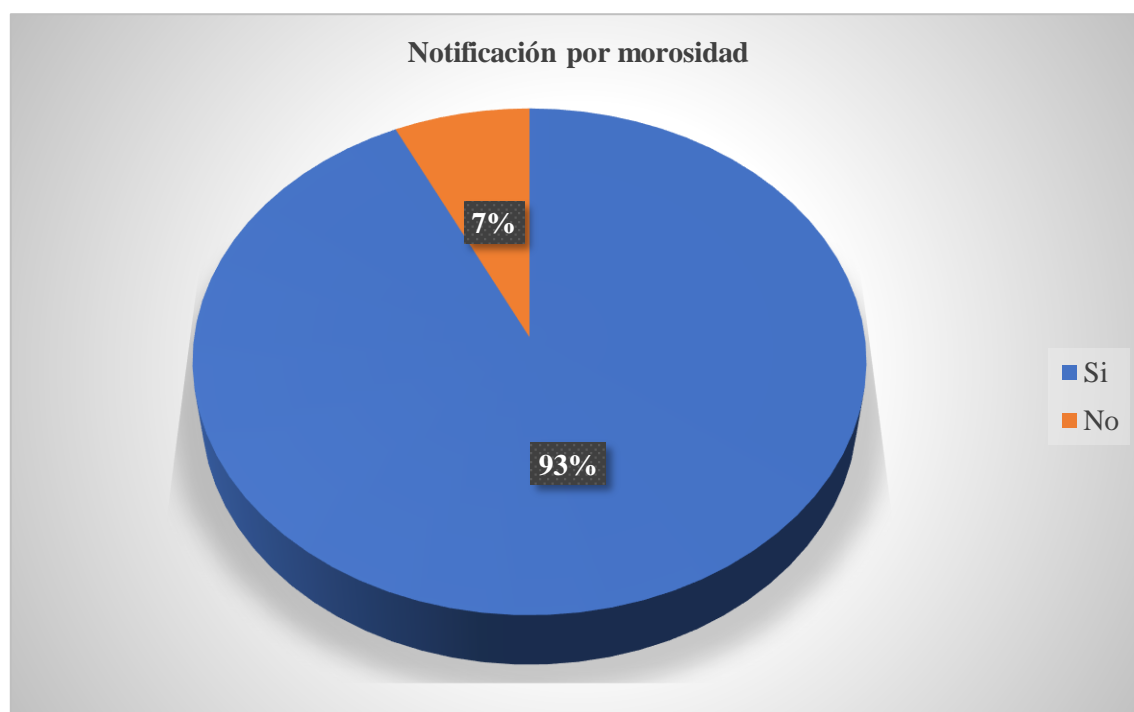
7 ¿El asesor de créditos realiza notificaciones a los socios que se encuentran en mora mediante llamadas telefónicas o visitas al domicilio?

**Tabla 14-2:** Notificación por morosidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 7-2:** Notificación por morosidad

Fuente: Tabla 14-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 93% de los funcionarios notifican por medio de llamadas telefónicas y visita a los socios en sus domicilios de forma mensual cuando incumplen sus obligaciones y un 7% exponen que no realizan las visitas domiciliarias.

**Interpretación:** El asesor debe notificar al socio del incumplimiento de sus obligaciones mediante llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, esto ayudará a la entidad a reducir el índice de morosidad.

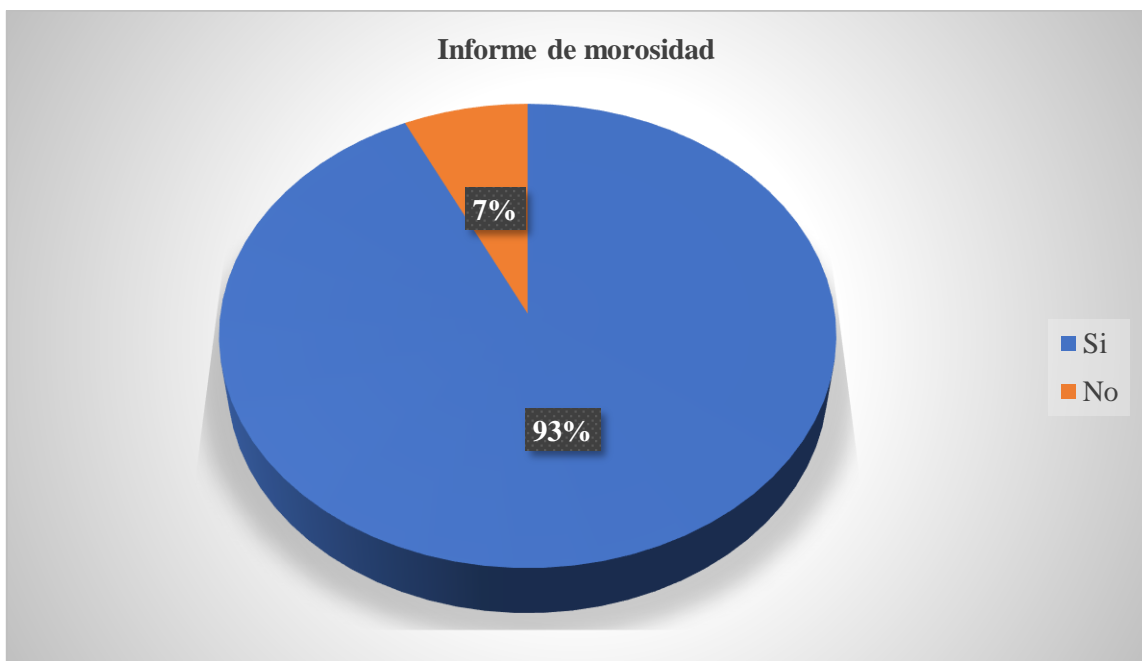
**8** ¿El asesor de créditos descarga los informes del sistema diariamente de los socios que se encuentran en mora?

**Tabla 15-2:** Informes de morosidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Siguencia, L., (2022)



**Gráfico 8-2:** Informe de morosidad

Fuente: Tabla 15-2

Realizado por: Siguencia, L., (2022)

**Análisis:** El 93% de los encuestados ratifican, que los asesores si se descargan del sistema que manejan el informe de morosidad de forma diaria, mientras que el 7% mencionan que no realizan de forma frecuente.

**Interpretación:** Al realizar este proceso de descargarse los informes de forma diaria permite que el asesor de créditos se mantenga actualizado de cuáles son los socios que se encuentran en mora y de esta manera le permita tomar medidas como realizar las llamadas telefónicas o visitar personalmente al socio.

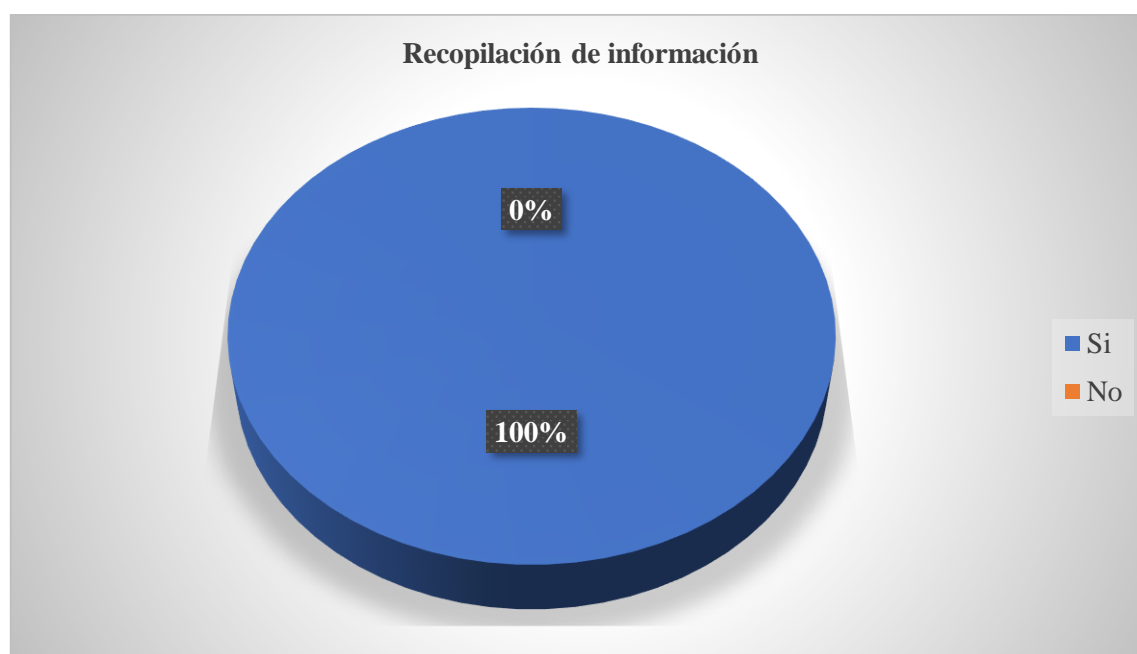
**Pregunta 10:** ¿El asesor de créditos ayuda con la recopilación de información que determinan la factibilidad para el otorgamiento de crédito?

**Tabla 16-2:** Recopilación de información

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 9-2:** Recopilación de información

Fuente: Tabla 16-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** Luego de realizar la tabulación de las encuestas aplicadas a la COAC “Mushuc Runa” agencia Riobamba se determinó que el 100% realiza la inspección de campo para la recopilación de información.

**Interpretación:** Al realizar este proceso se está evidenciando lo que el socio presenta en su documentación al momento de solicitar su crédito, el asesor de créditos debe realizar una inspección para conocer el domicilio en que trabaja y si existe la capacidad de pago y deberá presentar un informe si se encuentra apto para el crédito.



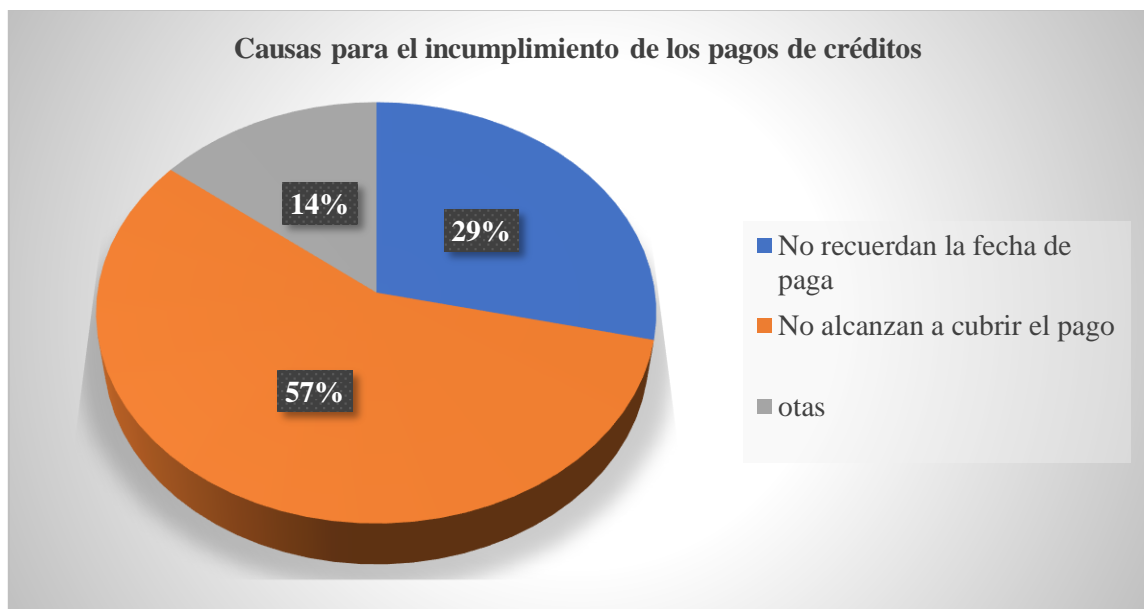
**Pregunta 11:** A su criterio: ¿Cuáles son las causas para el incumplimiento de las obligaciones de los socios en los plazos establecidos?

**Tabla 17-2: Causas para el incumplimiento de los pagos de créditos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No recuerdan la fecha de paga	4	29%
No alcanzan a cubrir el pago	8	57%
Otras	2	14%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 10-2:** Causas para el incumplimiento de los pagos de créditos

Fuente: Tabla 17-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, tras la aplicación de las encuestas al personal de la COAC “Mushuc Runa” agencia Riobamba, se determinó que el 57% consideran que no alcanzan a cubrir el pago, el 29% no recuerdan a fecha de pago y el 14% consideran que se debe como otros factores como enfermedades, despido del trabajo, inestabilidad en el comercio.

**Interpretación:** Los asesores de créditos mencionan que existen diferentes factores por los cuales el socio se encuentra en mora, una de ellas es que el socio no alcanza a cubrir el pago debido a que mantiene otras deudas en otras instituciones y también existen socios que recuerdan de la fecha de cancelación de la cuota de su crédito.

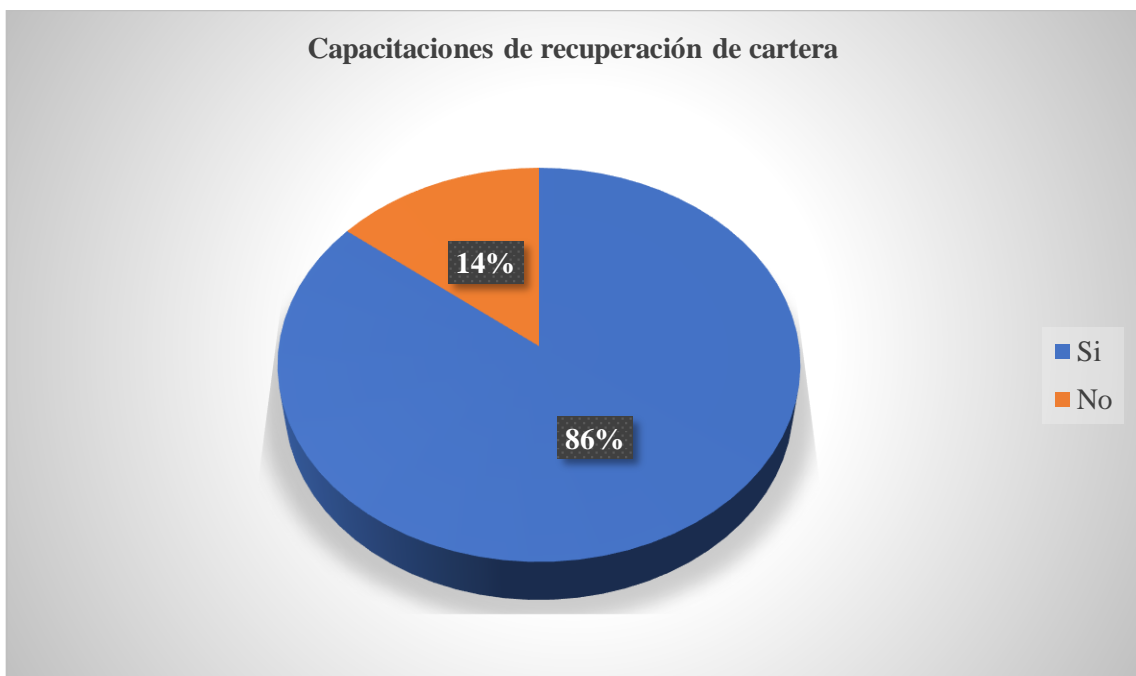
**Pregunta 12:** ¿Reciben capacitaciones los asesores de créditos para una correcta recuperación de cartera vencida?

**Tabla 18-2: Capacitaciones de recuperación de cartera**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 11-2:** Capacitaciones de recuperación de cartera

Fuente: Tabla 18-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** El 85% de los encuestados confirman que los asesores de créditos si reciben capacitaciones para una correcta recuperación de cartera y el 14% mencionan que no han recibido capacitaciones al ser personal nuevo.

**Interpretación:** Mediante estas capacitaciones enfocadas a las políticas y reglamentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, adicional a las de la entidad los asesores deben aplicar todos los métodos y estrategias para su respectiva recuperación de cartera vencida y castigada.

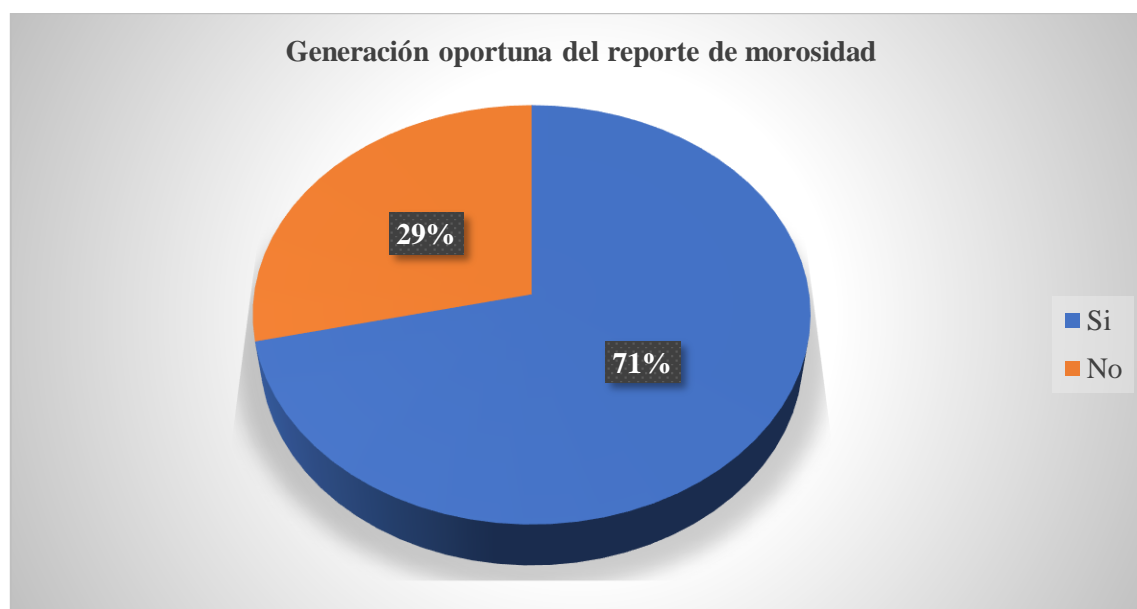
**Pregunta 13** ¿El asesor de créditos genera oportunamente el reporte de morosidad al departamento jurídico?

**Tabla 19-2: Generación oportuna del reporte de morosidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	71%
No	4	29%
Total	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)



**Gráfico 12-2:** Generación oportuna del reporte de morosidad

Fuente: Tabla 19-2

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, tras la aplicación de las encuestas al personal de la entidad se determinó que el 71% de los asesores si generan oportunamente los reportes de los socios que se encuentran en mora y el 29% no realiza.

**Interpretación:** Por medio de estos reportes generados y enviados al departamento jurídico se puede ejecutar todos los procesos judiciales para la recuperación de cartera y así reducir el porcentaje de morosidad ya que afecta la liquidez de la entidad.

### *2.8.2.1. Análisis general de los resultados*

De acuerdo a los resultados obtenidos, tras la aplicación de la entrevista al jefe de agencia y la encuesta a todo el personal de la COAC “Mushuc Runa” Agencia Riobamba, se puede evidenciar que si existen los manuales de créditos y que conocen del contenido de los mismos pero no está actualizado, su última actualización fue el 25 de marzo de 2017; de otra parte, en lo que respecta a las metas a cumplir por parte de los asesores de crédito de forma mensual son estipuladas por la entidad, pero no se cumple en su totalidad ya que los asesores solo tienen un promedio de cumplimiento de un 75% debido a que son la mayor parte sectores rurales y no pueden cubrir el sector designado, en lo que respecta al proceso de cómo se realiza el otorgamiento de los créditos manifiesta que existe un manual a seguir para poder cumplir adecuadamente el proceso crediticio este proceso debe verificar en el sistema de buro de crédito en donde se realiza una constatación si mantiene deudas en otras instituciones, los asesores aseguran que si lo realizan, por otra parte para la aprobación de créditos de hasta \$15.000,00 el encargado de la aprobación es el comité de créditos siendo el jefe de agencia el encargado en aprobar pero el personal conoce de este proceso solo un 79% mientras que un 21% no conoce de este proceso según manifiestan que es un personal nuevo y están acoplándose al sistema, la entidad realiza las respectivas evaluaciones de la cartera vencida de acuerdo a los informes que son emitidos por el departamento jurídico de cobranzas y también se lo realiza de acuerdo a los informes que los asesores de créditos emiten por las notificaciones que realizan estas notificaciones deben ser mediante llamadas telefónicas o visita al domicilio del socio y garante pero el cumplimiento solo se da en un 93% mientras que un 7% no cumple con estas disposiciones, de otra parte de acuerdo a la experiencia que tiene el jefe de agencia menciona que el incumplimiento de las obligaciones por parte de los socios es debido a que realizan los créditos para cubrir otras deudas las cuales no pueden ser verificadas en el sistema Equifax, por parte del personal de la entidad mencionan que el 57% es debido a que no alcanzan a cubrir el pago el 29% no recuerdan de la fecha a cancelar y el 14% mencionan que se deben a otras causas como son pérdida de familiares, despido del trabajo, el mercado es fluctuante, por otro lado mencionan que se realizan capacitaciones cada año de como recuperar la cartera vencida en donde se dan talleres de la forma adecuada de recuperar pero cuando existe un personal nuevo solo se da las pautas a seguir y no tienen una capacitación antes de entrar a laborar, por otra parte menciona el jefe de agencia que existe el índice de morosidad de un 4,20% y menciona que es un porcentaje que se mantiene en los márgenes establecidos por la entidad ya este porcentaje se lo considera neutral, y finalmente se puede observar de acuerdo a las encuestas realizadas que no realizan los reportes oportunos de morosidad al departamento jurídico esto conlleva a retrasos al momento de efectuar las notificaciones ya que el 71% menciona que si lo hace mientras que un 29% no realiza de forma oportuna.

### **2.8.3. *Comprobación de la idea a defender***

Con base a los resultados antes expuestos, una vez aplicados los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación y la recopilación de datos se demuestra la validación de la idea a defender es decir que la Evaluación a los procesos crediticios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, agencia Riobamba, periodo 2019, determinando que una de las áreas críticas es el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera ya que no se les notifica a los socios de la cercanía del vencimiento del crédito, además no todos los asesores controlan adecuadamente de la morosidad ni emiten los reportes respectivos, factores que complican en los resultados que se obtiene a través de los índices de morosidad.

## CAPÍTULO III

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

#### 3.1. Título

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

#### 3.2. Contenido de la propuesta

**Tabla 20-3: Contenido de la propuesta**

	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>1</b>	Identificación de los aspectos generales de la COAC Mushuc Runa.
<b>2</b>	Análisis de los procesos de la concesión de créditos mediante las 5 c del otorgamiento de créditos.
<b>3</b>	Análisis del proceso de cobranzas.
<b>4</b>	Determinar las áreas críticas de crédito y cobranzas.
<b>5</b>	Análisis financiero de la cooperativa.
<b>6</b>	Comunicación de resultados.
<b>7</b>	Propuesta de concesión de créditos y recuperación de cartera.

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

#### 3.3. Identificación de los aspectos Generales de la COAC “Mushuc Runa”

##### 3.3.1. Antecedentes

Cuando a los habitantes del sector indígena se les consideraba aptos solo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, y como sujetos de crédito de alto riesgo, sin capacidad de administrar una institución financiera, nace Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., cuyo significado es “Hombre Nuevo”.

Iniciaron como socios 38 jóvenes indígenas visionarios de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha perteneciente a Tungurahua, bajo el liderazgo del abogado Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la parroquia de Juan Benigno Vela, el 17 de diciembre de 1997.

Seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y tres mil sucres constituían el patrimonio inicial. Muchos de ellos como la máquina de escribir, un instrumento utilizado para las tareas escolares, del Abogado Luis Alfonso Chango Pacha.

Las reuniones de trabajo se realizaban en el parque 12 de noviembre, ubicado en la zona urbana de Ambato, al no contar con los recursos para pagar un local que permita la reunión de los jóvenes emprendedores.

Inicialmente las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria, pero la atención fue incrementándose en forma paulatina, hasta ofrecer un servicio óptimo de domingo a domingo, tal como ocurre en la actualidad.

Actualmente contamos con 24 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro, Riobamba, Guaranda, Latacunga, Machachi, Huachi Chico, Puyo, Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Cuenca, Control sur, Sinincay, Azogues, Biblián, Troncal, Zhondeleg, Jima, Guachapala, Guel, Sígsig, Gualaquiza.

Mushuc Runa, es una Cooperativa fuerte y solvente, con el propósito de convertirse en la mano de ayuda de todos los ecuatorianos.

### 3.3.2. Información general de la COAC “Mushuc Runa” agencia Riobamba



**Tabla 21-3: Información general**

<b>Razón social:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.
<b>Sector empresarial:</b>	Sector Cooperativo.
<b>Registro único de contribuyente:</b>	1880141877001
<b>Fecha de inicio de actividades:</b>	27 de enero del 2008
<b>Número de empleados:</b>	14
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Teléfono:</b>	03-299 4600
<b>Email:</b>	<a href="mailto:info@mushucruna.com">info@mushucruna.com</a>

<b>Dirección:</b>	Calles Carabobo y Esmeraldas
<b>Representante legal:</b>	Ing. Cesar Pandi

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

### 3.3.3. *Motivo de la evaluación*

La evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, se desarrolló con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento en el periodo 2019.

### 3.3.4. *Información estratégica*

#### 3.3.4.1. *Misión*

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el Sumak Kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la Pacha Mama.

#### 3.3.4.2. *Visión*

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

### 3.3.5. *Principios*

- Obtener el buen vivir y el bien para todos.
- Un comercio justo, ético y responsable.
- Equidad.
- Respeto.
- Autogestión.
- Responsabilidad social y ambiental.
- Solidaridad.



### 3.3.6. *Valores corporativos*

**Respeto.** - Capacitación de aceptación en sus ideales principios de la sociedad, con la capacidad de escuchar los ideales y aceptación.

**Honestidad.** - Generando autoconciencia sobre el desarrollo de sus socios.

**Solidaridad.** - Apoyo y compromiso con los socios para su superación personal.

**Trabajo en equipo.** - Estabilidad entre el socio y cliente interno para cumplimiento de las mejores actividades y mejoramiento de la cooperativa.

**Integridad.** - Generar una adecuada comunicación entre el socio y la cooperativa, en el apoyo democrático político y social.

**Confianza.** - Seguridad y esperanza en el desarrollo de las diferentes actividades de la cooperativa para la inclusión financiera de los socios.

### **Objetivos estratégicos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, mantiene objetivos desde diversas perspectivas que abarcan todos y cada uno de los procesos desarrollados al interior de la entidad, necesarios para un adecuado funcionamiento, desarrollo y crecimiento de la institución.

### **Perspectiva Financiera**

- Incrementar la cartera de crédito
- Incrementar la rentabilidad
- Garantizar la sostenibilidad financiera a corto, mediano y largo plazo.
- Disminuir el índice de morosidad

### **Perspectiva de Clientes**

- Fidelizar, reactivar y captar nuevos socios
- Aumentar la satisfacción de los socios
- Fortalecer las alianzas estratégicas con empresas a nivel nacional para potenciar los servicios financieros actuales
- Impulsar la actualización tecnológica y digital de la Cooperativa

## Perspectiva de Procesos Interno

- Diversificar el portafolio de productos y servicios financieros
- Mejorar el proceso de atención a los socios
- Reducir tiempos en el otorgamiento de créditos
- Fortalecer los canales de comunicación interna

## Perspectiva de Formación y Crecimiento

- Promover el desarrollo de capacitaciones al personal
- Mejorar la infraestructura física y acceso a la TICs
- Medir y mejorar el clima laboral
- Impulsar los programas de educación financiera

Estos objetivos se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico 2016 - 2020, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba. Para el desarrollo de la evaluación a los procesos crediticios de la cooperativa, es importante conocer el nivel deseado en los indicadores financieros, para dar cumplimiento a los objetivos de la perspectiva financiera, en este sentido dicho plan determina lo siguiente:

**Tabla 22-3: Línea planificada en indicadores financieros**

<b>Indicador</b>	<b>Línea Base (dic-2015)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
% de rentabilidad	1,71%	>2%	>2%	>2%	>2%	>2%
ROA -ROE	10,08%	>10%	>10%	>10%	>10%	>10%
% de morosidad	3,06%	<3%	<3%	<3%	<3%	<3%
% de cobertura	116,55%	>117%	>120%	>120%	>120%	>120%
% de solvencia	21,37%	>21%	>21%	>21%	>21%	>21%
% de liquidez	20,90%	>20%	>20%	>20%	>20%	>20%

Fuente: Plan Estratégico 2016 – 2020, Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

Realizado por: Siguencia, L., (2022)

### 3.3.7. *Productos*

#### 3.3.7.1. *Créditos ofertados*

**Tabla 23-3: Créditos ofertados**

<b>CRÉDITOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Microcrédito	Encaminados a financiar pequeños emprendimientos productivos, principalmente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc.
Crédito comercial	<p>Son créditos dirigidos a personas naturales y jurídicas, destinados a financiar diversas actividades de producción y/o comercialización de bienes y servicios, de las pequeñas y medianas empresas obligadas a llevar contabilidad, cuya fuente de pago provenga de los ingresos generados directamente de la actividad productiva y/o comercial al que fue financiado.</p> <p>Un crédito que representa una opción de financiamiento viable y de fácil acceso para solventar las diversas necesidades empresariales, que puede ser utilizado como capital de trabajo o para adquirir activo fijo de pequeñas y medianas empresas.</p>
Crédito de consumo	Créditos a personas naturales para la adquisición de bienes o servicios de uso personal, en función con pago de cuotas mensuales, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor y cónyuge (asalariadas o rentistas).
Crédito inmobiliario	Se entenderá como vivienda de interés público a la primera y única vivienda digna y adecuada, destinada a núcleos familiares de ingresos económicos medios, con acceso al sistema financiero y que, con el apoyo del Estado les permite alcanzar la capacidad de pago requerida para satisfacer su necesidad de vivienda propia.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

### 3.3.7.2. Ahorros

**Tabla 24-3: Ahorros**

<b>AHORRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Ahorro a la vista	Un producto especialmente creado para socios y clientes, donde sus ahorros generan mayor rentabilidad y que son capitalizados de forma mensual, y pueden aperturar la cuenta a nombre de una o más personas sean éstas naturales o jurídicas.
Ahorro estudiantil	Para fortalecer una cultura del ahorro en los niños y jóvenes se presenta “Ñuka Yachana” mi aprendizaje un producto diseñado para menores de 18 años que permite ahorrar y fortalecer su nivel educativo y formar un futuro mejor.
Certificados de aportación	Es un aporte en efectivo que realizan los socios y clientes a la cooperativa al abrir una cuenta de ahorros. No se permite retiros de la cuenta mientras el socios y cliente mantenga su cuenta activa, solo se podrá realizar el retiro al momento de liquidar la cuenta.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

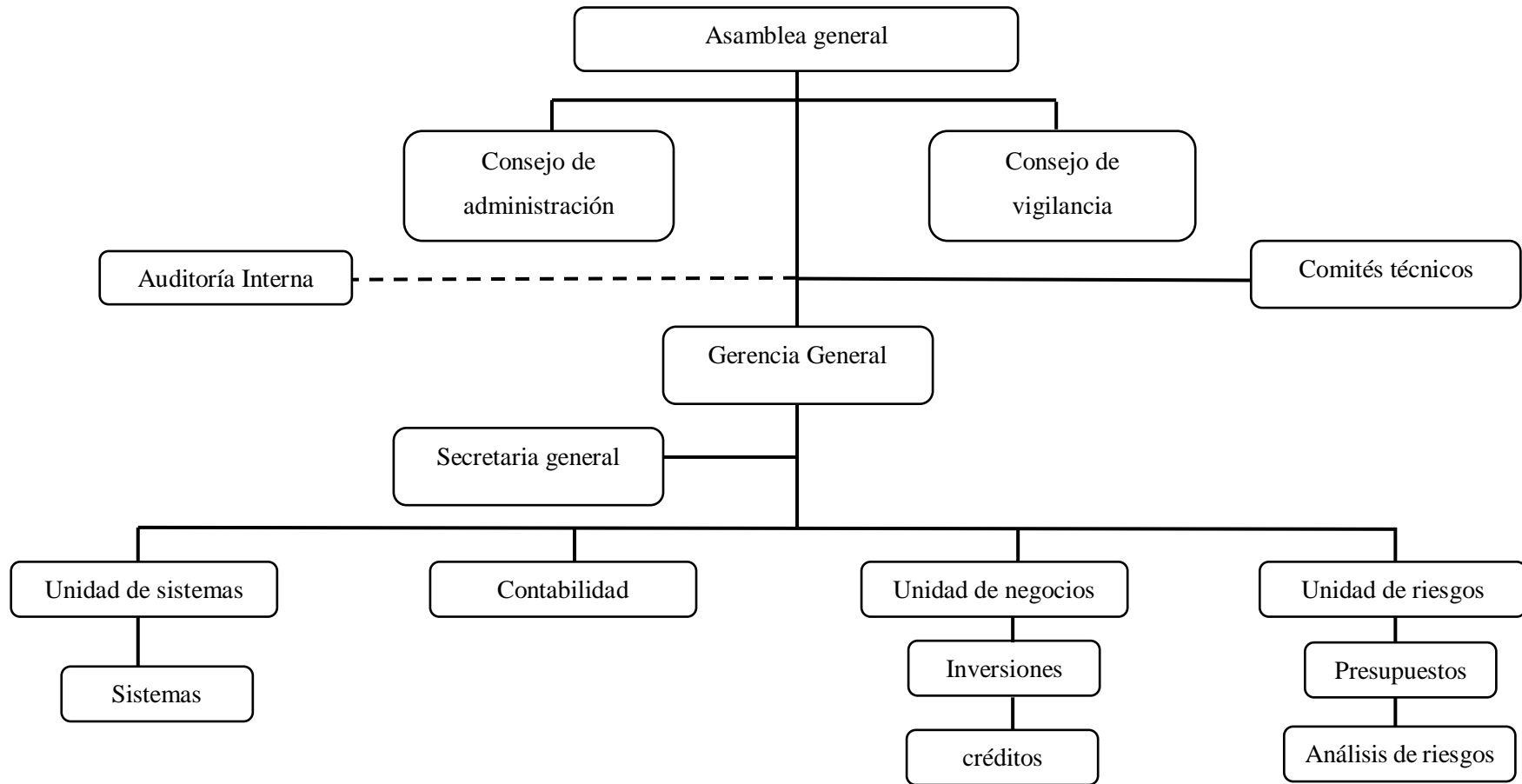
### 3.3.7.3. Inversiones

**Plazo fijo:** Tu dinero crece día a día con la mejor tasa de interés del mercado generando la mejor rentabilidad en tu dinero con seguro y confianza, y no deja de percibir interés así pase su tiempo de vencimiento.

### 3.3.8. Servicios

- Remesas del exterior
- Transferencias bancarias
- Tarjetas de débito
- Pago de servicios básicos
- Bono de desarrollo humano
- Matriculación vehicular
- Pago del SRI

3.3.9. Estructura Organizacional



**Figura 2-3: Estructura Organizacional de la Cooperativa**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, departamento de Informática

### 3.4. Análisis de los procesos de concesión de créditos mediante las 5 c del otorgamiento de créditos

Diagrama causa – efecto del proceso de crédito

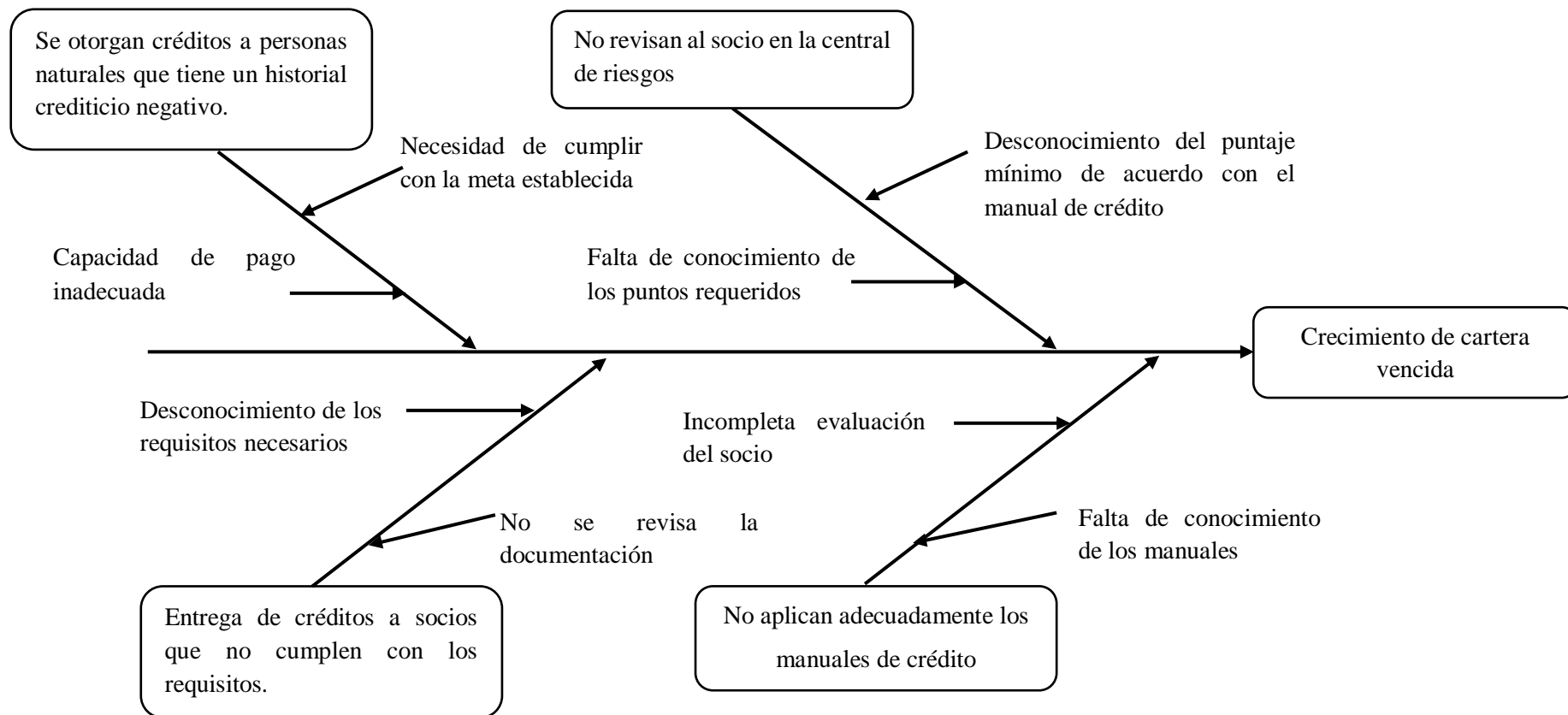


Figura 3-3: Diagrama causa – efecto del proceso de concesión de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, departamento de Informática

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

### **3.4.1. Análisis mediante las 5 c del otorgamiento de créditos**

#### **1. Carácter**

El carácter se pone a prueba en las situaciones más duras, negocios declinantes, falta de liquidez y un crédito adecuado, entonces por lo general hay que hacer muchos sacrificios. Se deberá investigar cada ángulo del carácter y convencerse que, a pesar de las condiciones adversas, el solicitante aún podrá cubrir con sus obligaciones.

Se debe investigar específicamente las siguientes variables:

- El historial crediticio que tiene el solicitante en la institución.
- Calificación que se registra en el sistema de buró de créditos.
- Realizar una investigación de la forma de vida con la familia.
- Análisis de la estabilidad económica del socio cónyuge o unión de hecho.
- Además, verificar los factores que pueden influir en la voluntad de pago del solicitante y su solvencia moral y ética.
- Conducta de pago del socio de créditos anteriores.

AAA = antes de fecha de pago

AA = en la fecha de pago

A = 1 a 7 días de la fecha de pago

B = y de 8 a 30 días después de la fecha de pago

#### **2. Capacidad de Pago**

Consiste en determinar la capacidad de pago por parte del deudor, partiendo del hecho que toda persona es honesta, pero su habilidad o capacidad de pago puede ser insuficiente a pesar de que su deseo de cumplir con las obligaciones sea alto, no se puede asegurar el pago puntual del crédito, pero se puede analizar las siguientes variables para disminuir el margen.

- Nivel de ingresos del solicitante, cónyuge o conviviente.
- Arriendos, pensiones, remesas del exterior en el caso de recibir.
- Empleados, obreros, comerciantes, artesanos y todas las personas naturales que puedan generar ingresos por otras actividades lícitas.

Es decir que el socio tenga la capacidad de poder cubrir sus obligaciones sin ninguna dificultad.

### **3. Capital**

Solvencia económica y financiera se trata de evaluar el respaldo patrimonial con el que cuenta el socio o el garante para soportar determinado nivel de endeudamiento, es decir podemos evaluar el nivel que tiene en solicitante para soportar pérdidas en función del crédito a solicitar. El resultado de todos sus activos menos sus pasivos es el resultado del patrimonio.

### **4. Condiciones**

Es importante conocer el entorno en el que se desarrolla la actividad económica y nunca pasar por alto las condiciones generales del mismo y del sector en el que se desenvuelve la empresa y/o socio. Las condiciones varían si el negocio ha entrado en un proceso de recesión o lo contrario es altamente competitivo, si es una empresa es nueva o es una empresa que tiene muchos años en el mercado, en caso de ser empleado tener una estabilidad laboral mínima de un año.

### **5. Colateral**

Las garantías adecuadas y suficientes que tenga un patrimonio de un 200 % del crédito solicitado, y que pueda ser comprobado cómo es las escrituras y el pago del impuesto predial del último año puede también ser matrículas de vehículos, certificados de bienes.

#### *3.4.1.1. Análisis según manuales y reglamentos institucionales*

##### **A. Análisis para la concesión de créditos**

Según el manual y reglamentos de créditos de la COAC Mushuc Runa, es muy importante el carácter de representante legal y/o socio y la capacidad de pago, frecuencia de pago y endeudamiento de la empresa o socio, esto es la capacidad de generación de recursos financieros que permitan la recuperación del crédito para lo cual se deberá considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos de la empresa y/o socio en el análisis y de la capacidad de pago
- ✓ Debe existir una fuente de pagos definida y predecible para el reembolso del crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito
- ✓ Los asesores deberán pasar un informe de acuerdo con las instancias de la aprobación y sus respectivas recomendaciones, hasta 15.000,00 USD que se denominará acta de comité de crédito local, que estará integrado por el jefe de crédito, Analista de crédito y un integrante



del Consejo de administración y desde 15.001,00 USD acta de comité crédito nacional, llenada la primera parte con detalles antes mencionados. Anexo C.

- ✓ Las Instancias de aprobación, jefe de Agencia o analistas de créditos realizarán un acta de aprobación, en el cual debe incluir, monto, plazo, tasa de interés, base de crédito y otros detalles si lo existiere, fecha de aprobación y firmas de los integrantes del comité de créditos.
- ✓ El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio o la empresa
- ✓ Como política se prohíbe que un Directivo, Gerente, jefe de Agencia, Miembro del Comité de crédito o empleado exija o acepte cualquier garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.
- ✓ En cualquiera de los casos cuando el crédito sea aprobado o negado, el comité informará por escrito.

#### B. Solicitud de crédito

- ✓ Se receptorá la solicitud de créditos llenada de forma manual, debe ser con letra legible, dibujo del croquis correspondiente del domicilio, la solicitud no debe contener tachones, borrones y debe estar firmado por el representante legal y/o socio
- ✓ Se debe adjuntar a la solicitud de crédito el socio o representante legal una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se acepta fotografías del perfil
- ✓ Los analistas de crédito deberán ingresar los datos en el sistema del solicitante, además debe obtener la solicitud de crédito según las disposiciones de transparencia de información.

#### C. Documentos de soporte

- ✓ Se receptorán las fotocopias de cédulas de identidad y los certificados de votación vigentes.
- ✓ En caso del solicitante que se encuentre fuera del país se solicitará un poder general o especial.
- ✓ Cuando el socio y/o socia se encuentren separados por problemas conyugales, estas deberán presentar la declaración juramentada notariada o información sumaria hasta los 3.000,00 USD y con una calificación superior a 800 puntos en la central de riesgos
- ✓ Se verificará las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de las cédulas de ciudadanía vigentes
- ✓ Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravamen para créditos superiores a 15.000,00 USD y el pago del impuesto predial original del último año del bien y de igual manera de los garantes en caso de que tenga escritura.
- ✓ En el caso de que el crédito sea hipotecario el avalúo será realizado por un perito calificado para el sistema financiero en cada crédito.

- ✓ En caso del crédito prendario, contrato de prenda industrial, póliza de seguro, cuando se trate de un vehículo seminuevo, se solicitará un avalúo de acuerdo a la póliza de seguro.
- ✓ Cualquier documento adicional que pruebe la solvencia económica del representante legal y/o socio o garante como es RUC, certificados de depósito, y otros.
- ✓ Recibo de servicios básicos del representante legal de la empresa y/o socio y garante (luz, agua o teléfono)

#### D. Fuentes de ingreso

Mediante las utilidades de la empresa, negocio o ingresos de la persona solicitante debe tener mínimo un año de funcionamiento, capaz de que esté generando las ganancias respectivas.

#### Dependientes

- ✓ Rol de pagos mecanizado de los últimos tres meses con firmas de responsabilidad y el certificado de trabajo el cual indique el tiempo de trabajo, sueldo y puesto que desempeña.
- ✓ Documentos que prueben que el socio recibe pensiones de cualquier índole.

#### Independientes

- ✓ Contrato de prestación de servicios en el caso de que sea contratista o profesional, si su labor es por contratos.
- ✓ Copia del RUC o RISE, donde se determina el tiempo que tiene el negocio desde su apertura.
- ✓ Facturas de compra y venta del negocio establecido.
- ✓ Documentos que prueben que el socio recibe remesas del exterior mínimo de los últimos tres meses.
- ✓ Pensiones por otros conceptos
- ✓ Para las personas que laboran sin un contrato como es el caso de albañiles, jornaleros, agricultores se sustentará de acuerdo con la solvencia patrimonial del mismo que debe presentar documentos de soporte como escrituras matrículas de vehículos, títulos de bienes.
- ✓ Para agricultores se debe presentar facturas de las compras de insumos, fertilizantes y semillas en el cual se evidencie la actividad que realiza.

**Tabla 25-3: Tipos de créditos**

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Capacidad de pago</b>	<b>Pagos o cuotas</b>
<b>Consumo</b>	Hasta un 60% del total de ingresos del núcleo familiar	Mensual
<b>Microcrédito</b>	Hasta el 60% de los ingresos netos	Mensual

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

#### E. Entrevista personal

La entrevista personal permite:

- ✓ Establecer una relación personalizada con el cliente.
- ✓ Proveniente del dinero para la cancelación del crédito.
- ✓ Actividad comercial a la que se dedica.
- ✓ Promedio mensual de ingresos.
- ✓ Conocer eficientemente el destino del crédito.
- ✓ Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente.
- ✓ Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito.

#### F. Plazo

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

#### G. Formas de pago

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

- Alemán
- Francés

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa oferta diversos tipos de créditos cuyos montos y plazos se muestran a continuación.

**Tabla 26-3: Montos mínimos y máximos por segmento**

Tipo de crédito	Montos de crédito (USD)		Plazo máximo
	De	Hasta	
Consumo	300	600	12 meses
	601	2000	24 meses
	2001	8000	36 meses
	8001	15000	48 meses
	1501	25000	60 meses
	25001	50000	60 meses
	50001	100000	60 meses
Comercial	20000	30000	24 meses
	30001	35000	36 meses
	35001	40000	48 meses
	40001	En adelante	60 meses
Microcrédito	600	2000	12 meses
	2001	3000	24 meses
	3001	5000	36 meses
	5001	8000	36 meses
	8001	10000	48 meses
	10001	15000	60 meses
	15001	25000	60 meses
	25001	50000	96 meses

Fuente: Manual y reglamento de la COAC "Mushuc Runa"

Se puede evidenciar que los montos para créditos de consumo oscilan entre 300 y 100.000 USD con plazos de 12 a 60 meses. Los valores otorgados a créditos comerciales son de 20.000 USD en adelante con plazos de 24 a 60 meses y finalmente los microcréditos fluctúan entre 600 y 50.000 USD y el plazo varía entre 12 y 96 meses.

#### I. Tipos de créditos

De acuerdo con la resolución de la Junta Bancaria del Ecuador Resolución No. JB-2011-1897 para efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero privado, los créditos se dividirán en cuatro segmentos: comercial, consumo, y microcrédito.

##### a. Crédito Comercial

Se entiende por crédito comercial a los que son otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades productivas y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago son fruto de las ventas u otros conceptos directamente relacionados con la actividad financiera.

Crédito productivo. - Se otorgará este tipo de créditos a los que registren sus ventas anuales superiores a \$ 100.000,00 USD y el financiamiento esté dirigido a la actividad productiva.

Productivo PYMES. - Se otorgará este tipo de créditos a los pequeños y medianos productores que deseen ampliar su negocio hasta un monto de \$80.000,00 USD.

Productivo Corporativo. – Son aquellas operaciones de crédito superior a \$1.000.000,00 USD que se otorgarán a personas naturales o jurídicas que cumplan con los parámetros de definición de crédito productivo. El valor máximo a entregar en créditos productivos será de \$400.000,00 USD.

#### b. Crédito de consumo

Estos créditos son otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas que destinen el préstamo para la compra de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente son amortizadas en cuotas periódicas y cuya fuente de pagos es el ingreso mensual del deudor menos los gastos familiares.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajen en relación de dependencia, sea con el sector público o privado y reciban una remuneración por sus labores. El monto máximo que puede ser otorgado es de \$100.000,00 USD.

Todos los créditos que se realicen con la garantía de una póliza serán considerados como crédito de consumo a una tasa de interés estipulado por el consejo de administración, la póliza se endosara a favor de la cooperativa, si el crédito supera el 20% del valor de la póliza.

#### c. Microcrédito

Es todo crédito no superior a \$50.000,00 USD por cada operación concedido sea a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas hasta los \$100.000,00 USD anuales, o un trabajador a cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria destinados a financiar actividades a pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente de pagos sea por la actividad que realizan.

Microcrédito minorista. – se otorgará este tipo de crédito a microempresarios que registren un nivel de ventas anuales de hasta \$100.000,00 USD a trabajadores de cuenta propia o a grupo de prestatarios con garantía solidaria. El valor que se otorgará en este tipo de créditos será de hasta \$5.000,00 USD.

Microcrédito de Acumulación simple. – son aquellas operaciones que son otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos de \$100.000,00, trabajadores a cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantías solidarias. El valor que se otorga para este tipo de créditos no será superior a \$15.000,00 USD.

Microcrédito de Acumulación ampliada. – Son aquellas operaciones superiores a \$15.001,00 USD otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales hasta \$100.000,00 USD a trabajadores a cuenta propia o grupo de prestatarios con garantía solidaria. El valor que se otorgará no será superior a \$50.000,00 USD.

#### J. Perfil del sujeto de crédito

La definición del perfil crediticio se determina a través de la siguiente matriz.

**Tabla 27-3: Perfil del sujeto de Crédito**

	<b>Perfil del sujeto de crédito</b>	<b>Comercial</b>	<b>Consumo</b>	<b>Microcrédito</b>
A	Personas Naturales	X	X	X
B	Personas Jurídicas	X		X
C	Edad mínima 18 años y máxima 70 años que está en goce de sus derechos	X	X	X
D	Ser legalmente Capaz de contraer obligaciones	X	X	X
E	No encontrarse inmersos en las prohibiciones establecidas en el estatuto social.	X	X	X
F	En caso de disolución conyugal deberá presentar la declaración juramentada notariada o información sumaria	X	X	X
G	Que la fuente de pago provenga de alguna actividad lícita, renta, sueldo o salario.	X	X	X

H	Tiempo que labore en dicha actividad mínimo un año.		X	X
I	Tener la residencia en la localidad mínimo de un año para solicitar el crédito.	X	X	X
J	Mantener la permanencia del negocio mínimo un año	X		X
K	No registre endeudamientos superiores al 200% del patrimonio del núcleo familiar y del garante	X	X	X
L	Mantener mínimo 600 puntos para poder acceder a un crédito	X	X	X

Fuente: Manual y Reglamento de Crédito COAC "Mushuc Runa".

#### K. Proceso de concesión de créditos

Según el manual y los reglamentos de crédito, para la concesión de un crédito la COAC Mushuc Runa sigue los siguientes procesos:

**Tabla 28-3: Proceso de Concesión de créditos**

N°	Actividades
1	Solicitud expresa con la información del socio y si aplica (cónyuge)
2	Verificación de la accesibilidad del crédito deudor y garante por el analista de crédito.
3	De las comprobaciones positivas, el analista de crédito procede a emitir el reporte de calificación de la central de riesgos.
4	Verificación de que tenga el socio toda la documentación solicitada.
5	Presentación de la carpeta de solicitud de crédito para la aprobación y el registro en actas por parte de la comisión de créditos.
6	Elaboración y firmas del pagaré del deudor y garante por parte del liquidador.
7	Autorización del jefe de Agencia
8	Calificación y liquidación en el sistema de la Cooperativa
9	Desembolso del crédito solicitado
10	Archivo de la documentación

Fuente: Manual y reglamentos de crédito de COAC "Mushuc Runa"

## L. Niveles de aprobación

Son las facultades que tienen los directivos y funcionarios involucrados para resolver la aprobación o rechazo de un crédito y serán: Comité de Crédito Local y Comité de Crédito Nacional.

### a. Comité de crédito local

- Jefe de Agencia
- Analista de crédito
- Y asistente de crédito

Los montos que serán aprobados por estas personas naturales son independientemente del sujeto, destino o producto, hasta \$15.000,00 USD previo al informe del asesor de créditos.

Todos los montos que superen este valor serán enviados a la matriz de acuerdo al nivel de operación, para la operación requiere mínimo de 3 firmas.

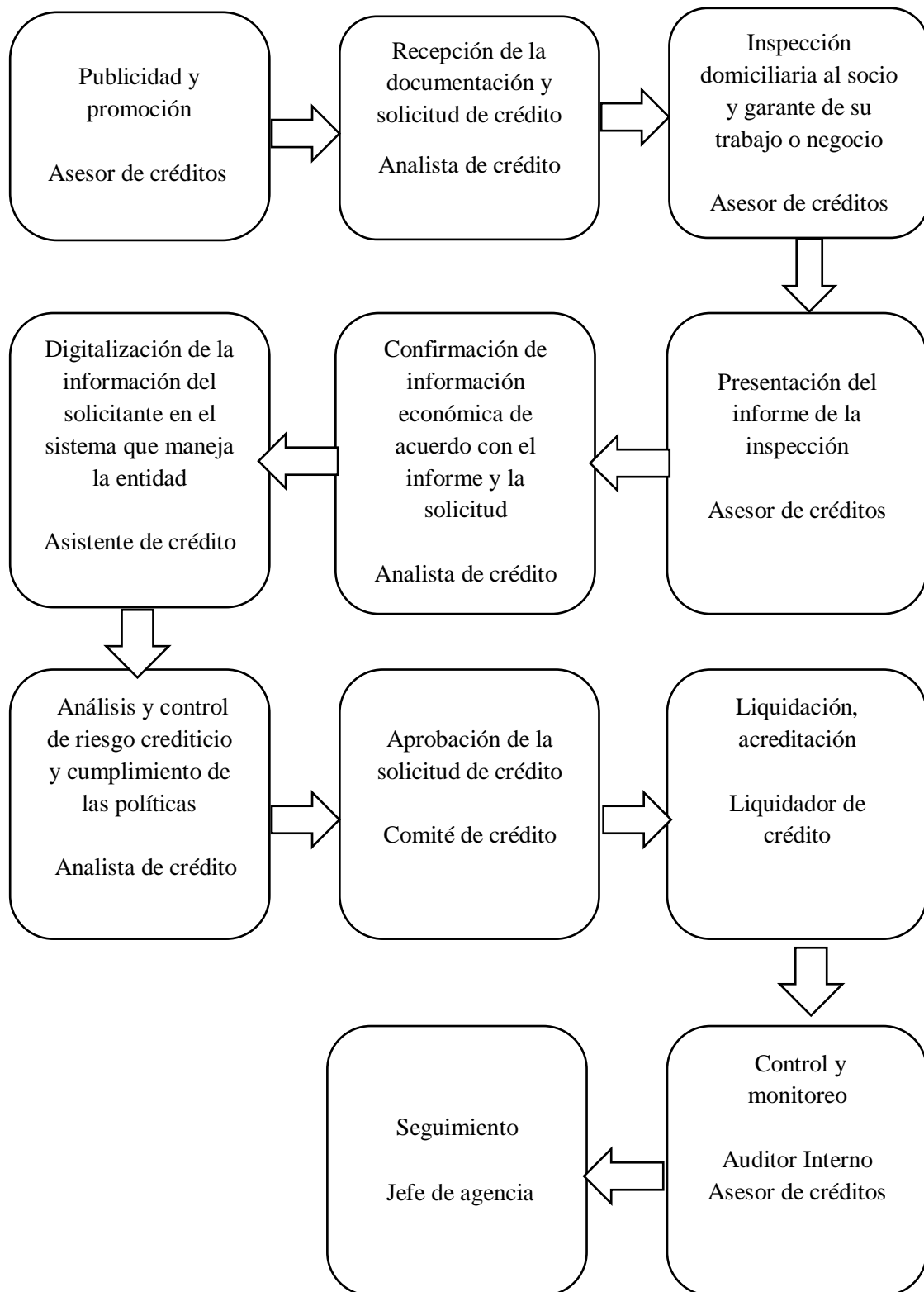
### b. Comité de crédito nacional

El comité de crédito nacional está conformado por tres miembros

- Dos de ellos designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la cooperativa.
- Y el Gerente quien lo presidirá.
- El comité de crédito nacional concederá y aprobará los créditos superiores a \$15.000 USD respectivamente a los niveles de aprobación.

#### *3.4.1.2. Metodología de crédito*





**Figura 4-3: Metodología de crédito**

Fuente: Manual y reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito "Mushuc Runa" Ltda.

### 3.5. Análisis de proceso de cobranza

Diagrama de causa – efecto del proceso de cobranza

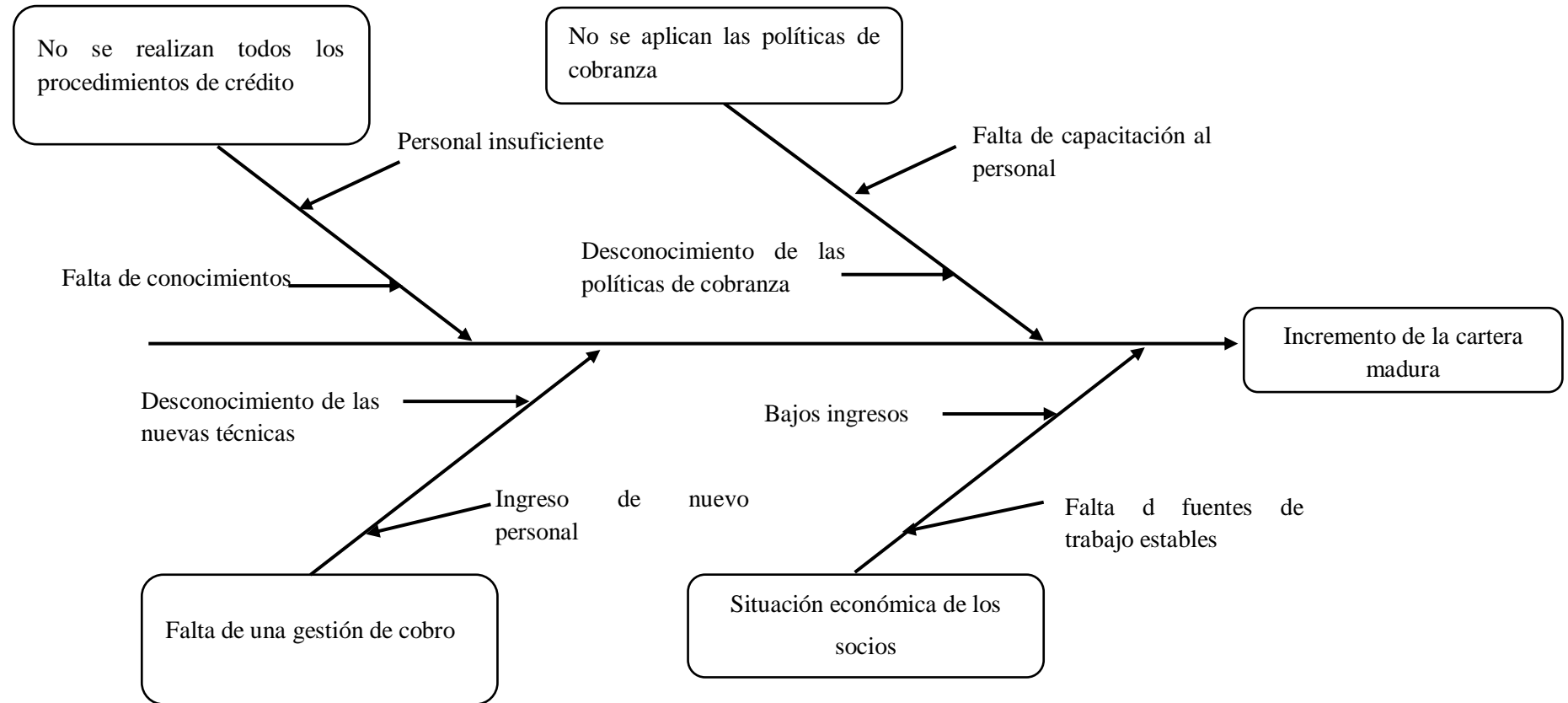


Figura 5-3: Diagrama Causa- efecto proceso de cobranza

Realizado por: Siguencia, L., (2022)

### **3.5.1. *Proceso de cobranza***

En el manual de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa se presenta un plan de recuperación establecido por el gerente que incluye visitas domiciliarias, llamadas telefónicas y plataformas virtuales. Es importante dar seguimiento para una correcta recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del asesor de créditos verificar que el plan de inversión se haya ejecutado. La finalidad de realizar un seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte a la cartera.

Es por lo que se debe cumplir y hacer cumplir con los preceptos que se establece en los siguientes literales.

#### **A. Personal Involucrado**

- Los asesores de negocios son las personas responsables de recomendar el crédito y su recuperación posterior, apegados a las Normas Institucionales y Legales, por la vía de la notificación al deudor y garantes, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, negociación entre las partes y como ultima estrategia de la Prejudicial y judicial.
- Jefe nacional de negocio será un personal de apoyo y asesoramiento al seguimiento de cartera, además será el que analiza las diferentes instancias del tratamiento de crédito.
- Para la acción Prejudicial y judicial se encargará el jefe Nacional del Departamento Legal el mismo que encargara a profesionales del derecho sea de planta o externo el mismo que se encargará de ejecutar las garantías si esto lo requiera.
- El Gerente, jefe Nacional de Negocios y Auditoría Interna, deberá llevar un estricto control y seguimiento a que se cumplan todos los procesos, con el fin de minimizar riesgos y que las garantías puedan ser ejecutoriadas.

#### **B. Responsabilidades**

- El departamento de crédito será responsable de establecer las políticas de cobranza de los créditos directos que otorgue la cooperativa y monitoreará el cumplimiento de su aplicación la Gerencia a través del director de negocios.
- Los garantes son solidariamente responsables con el socio prestatario de la cancelación del préstamo, en las condiciones y plazos establecidos.

C. Periodo de morosidad de acuerdo con los segmentos.

**Tabla 29-3: Periodo de morosidad de acuerdo con los segmentos**

Nivel de riesgo	Productivo		Microcrédito	Vivienda interés
	Comercial ordinario y prioritario		Consumo ordinario y prioritario	Inmobiliario
	Días de morosidad			
Riesgo normal	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso de recaudar	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Manual y reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito "Mushuc Runa" Ltda.

- El socio en caso de estar con un valor mínimo se podrá descontar del Ahorro de Encaje hasta el 25 % de la cuota atrasada.
- En caso de que el socio esté atrasado con 31 días de morosidad y si sumado los fondos en la Cooperativa, cubre la deuda total, se podrá realizar la transferencia para pago de deuda.

D. Modalidad de Cobranza

Efectivo – caja

Es aquella que se realiza cuando el socio prestatario acude a la ventanilla de la cooperativa antes o el día del vencimiento de su obligación. Los pagos deben ser realizados únicamente en ventanilla, en casos extraordinarios el asesor deberá recaudar y emitir un recibo y en la tarde realizar el pago en la ventanilla.

E. Refinanciación o reestructuración

Las refinanciaciones o reestructuraciones se refieren al procedimiento técnico que facilita la recuperación de los créditos, evitando una innecesaria acción judicial.

## F. Reestructuración

La reestructuración u operación reestructurada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos, esta operación procede solo con el saldo del capital sin incluir los intereses compensatorios ni intereses moratorios que se hayan generado, estos tendrán que ser asumidos por el socio en efectivo. El valor de las cuotas y plazos será igual al préstamo a reprogramar salvo que se determine que la capacidad de pago es inferior a las cuotas pudiéndose variar los plazos.

## G. Procedimiento de reestructuración

La reestructuración del crédito es una operación excepcional, en tanto y cuento no se aplicará como procedimientos generales de recuperación de la cartera en riesgo, sino como última instancia antes de iniciar procesos de cobranza judicial que pueden ser costosos y perjudiciales a los socios y a la propia cooperativa.

- El socio deberá haber pagado el interés normal y de mora más los gastos incurridos en el proceso de cobranza.
- Sea la instancia de cobro antes del proceso judicial, lo que implica que se hayan agotado los recursos para la recuperación a través de los asesores.
- La operación se encuentre más de 30 días en mora o B2 en consumo o microcrédito
- No existen los garantes o garantías adecuadas que permitan la recuperación del crédito a través de la presión en la ejecución de las garantías.
- El socio está dispuesto a pagar, es por ello por lo que la reestructuración no se genera a través de una iniciativa de la cooperativa, sino de una solicitud realizada por el socio.
- Se observa la voluntad de pagar, y que con la reestructuración se evidencie que la obligación será cubierta.
- Se podrá extender el plazo de la operación reestructurada por la totalidad del plazo original del crédito.

## H. Refinanciamiento

El refinanciamiento u operación refinanciada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea la modalidad, respecto a la cual se produce variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades de pago del deudor.

La operación de refinanciamiento está sujeta a la aprobación de crédito local y nacional, esto constituye una operación de nuevo crédito de acuerdo con la capacidad de pago. Esta operación necesariamente se realiza con el titular y dependiendo del monto que requiera se solicitara de garantes originales o la constitución de nuevas garantías o garantes, así como la suscripción de un nuevo contrato.

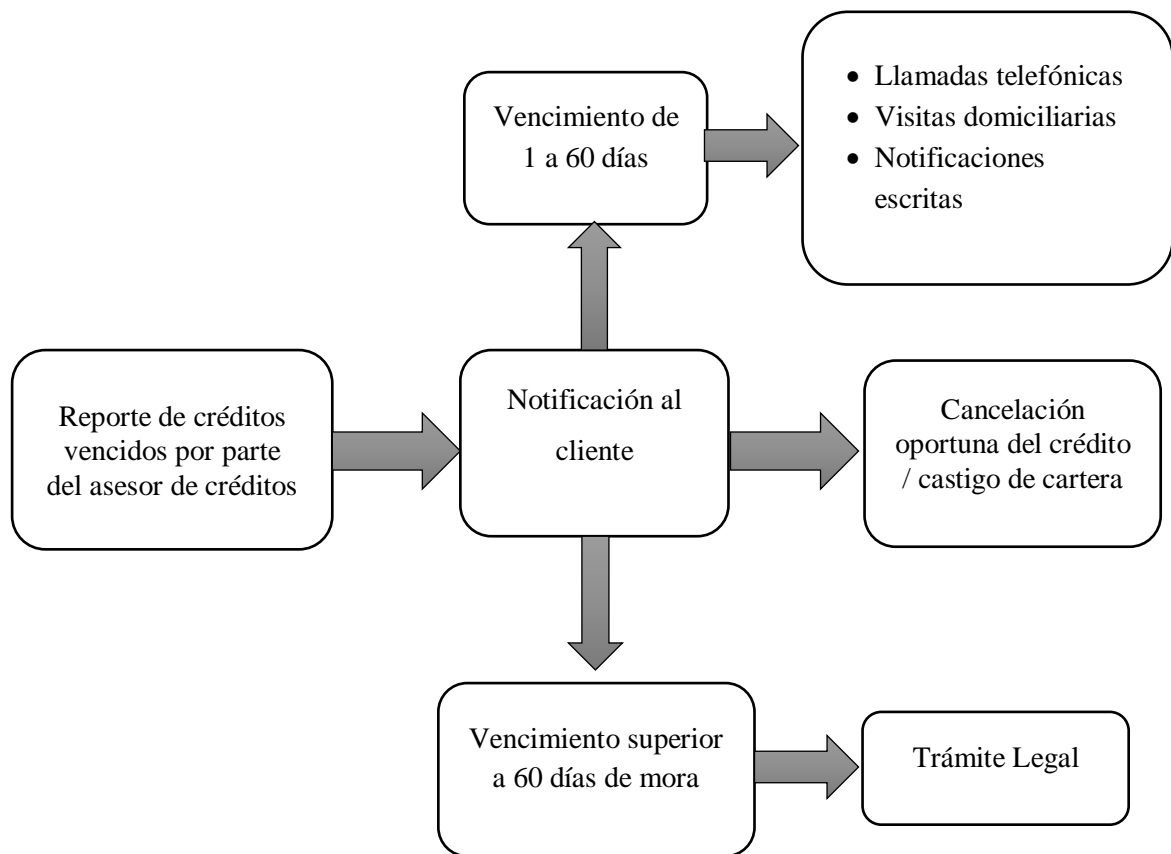
#### I. Transferencias de deudas

- Una transferencia de deuda morosa procede a pedido expreso del socio o garante ya sea porque el socio titular del crédito se desconoce de su paradero, privado de la libertad, incapacidad de pago o por irresponsabilidad del cumplimiento de sus obligaciones.
- Un saldo del deudor podrá ser asumido por un garante, siempre y cuando sea socio de la cooperativa y se sujete a las normas de evaluación para el crédito.
- En la transferencia de la deuda a un garante la base, certificados de aportación y ahorro encaje se trasladará a la cuenta del garante.
- El trámite de transferencias de deudas será realizado por los asistentes de créditos con la autorización escrita por los comités correspondientes.

#### J. Liquidación de cuenta de un socio moroso

- La cooperativa podrá liquidar la cuenta de un moroso, transfiriendo sus aportes, ahorros, depósitos a plazo fijo u otros para cancelar su crédito, siempre y cuando la suma cubriera el total o parte del saldo insoluto deudor.
- La liquidación de cuenta de un socio deudor y la transferencia de sus aportes, ahorros, depósitos a plazo fijo y otros se realizará en coordinación entre jefatura de crédito y la gerencia.

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



**Figura 6-3: Seguimiento de la cartera en mora actual**

Fuente: Manual y reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa” Ltda.

### 3.5.2. Determinar las áreas críticas de crédito y cobranzas

Se realizó una entrevista al jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa para poder conocer cómo se realiza el control interno esto se resume dentro de la siguiente tabla.

### 3.6. Fase I: Planificación preliminar

Los componentes del control interno son herramientas ideales que permiten direccionar a las organizaciones mediante el control oportuno (cuestionario de control interno).

**Tabla 30-3: Cuestionario de Control Interno**

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>A</b>	<b>Integridad y valores éticos</b>				
1	Tiene la Cooperativa un código de ética y/o políticas de ética.	1	0	10	10

2	Los valores éticos han sido comunicados mediante documentos como: un instructivo o manual	1	0	10	10
3	Se realiza un diagnóstico del ambiente laboral	1	0	10	10
<b>B</b>	<b>Competencias del Talento Humano</b>				
1	Existe la descripción de funciones en cada puesto de trabajo	1	0	10	10
2	Se analiza el conocimiento y las habilidades requeridas para el puesto a desempeñar	1	0	10	10
3	El jefe de Agencia se preocupa por la formación profesional de sus empleados.	1	0	10	10
4	Existen sanciones para quienes no cumplen con las funciones asignadas.	1	0	10	10
<b>C</b>	<b>Desarrollo de actividades</b>				
1	Se analiza los riesgos y beneficios de las inversiones	0	1	10	10
2	Existen políticas para agilizar los procesos de crédito.	1	0	10	10
3	Existe permanencia del personal en sus funciones	1	0	10	10
4	Existe control de la cooperativa por parte del jefe de Agencia	1	0	10	10
<b>D</b>	<b>Estructura Organizativa</b>				
1	Existe una adecuada estructura organizativa	1	0	10	10
2	Se define con claridad la jerarquía y responsabilidades en el organigrama estructural.	1	0	10	10
3	Las responsabilidades son las adecuadas para los empleados.	1	0	10	10
4	Existe conocimiento de las responsabilidades de gerencia.	1	0	10	10
<b>E</b>	<b>Asignación de responsabilidades</b>				
1	Existen políticas que describen las prácticas apropiadas para el desarrollo de actividades.	1	0	10	10
2	Los funcionarios que toman decisiones de aprobación de crédito tienen el nivel de autoridad correspondiente.	0	1	10	0
3	Existe evaluación de desempeño para tomar medidas correctivas.	1	0	10	10
4	La cooperativa ha elaborado programas de capacitación para el área de créditos.	1	0	10	10
5	Existe personal suficiente para el correcto desarrollo de las actividades.	0	1	10	0
<b>F</b>	<b>Políticas y prácticas de recursos Humanos</b>				
1	Para la selección del personal se convoca a concurso.	1	0	10	10
2	Tiene políticas y procedimientos para contratar.	1	0	10	10
3	Existen evidencias que demuestran que el personal posee habilidades y conocimientos requeridos.	1	0	10	10



4	Se les incentiva a los empleados a la constante actualización.	0	1	10	0
TOTAL AMBIENTE DE CONTROL		20	4	240	200
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>					
<b>A</b>	<b>Objetivos</b>				
1	Los objetivos de la cooperativa son claros y es de conocimiento de todo el personal	1	0	10	10
2	Se cumple con la leyes y reglamentos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	1	0	10	10
<b>B</b>	<b>Riesgos</b>				
1	En todos los niveles de la entidad, se ha difundido el concepto de riesgo de crédito y sus consecuencias.	1	0	10	10
2	Se identifica los riesgos y se discute abiertamente	1	0	10	10
3	Se recopila la información relevante y se comunica oportunamente para la toma de decisiones.	1	0	10	10
4	Es confiable la elaboración de informes financieros.	1	0	10	10
<b>C</b>	<b>Evaluación de riesgos</b>				
1	Se analizan los riesgos y se toman decisiones para mitigarlos.	1	0	10	10
2	El comité de crédito realiza reportes sobre la colocación de créditos y cartera de riesgo para evaluar los procesos crediticios.	1	0	10	10
3	Existe una persona que supervise el correcto cumplimiento del proceso de crédito.	0	1	10	0
4	Los expedientes son archivados de forma cronológica en el mismo día.	0	1	10	0
5	Se han establecido procedimientos para aplicar autoevaluación al personal del departamento de créditos.	1	0	10	10
6	El manual de créditos define los límites de aprobación de crédito.	1	0	10	10
7	La gerencia y el comité de crédito realizan reuniones periódicas para la aprobación de créditos.	1	0	10	10
8	En caso de presentarse un determinado riesgo existen medidas de contingencia para actuar.	1	0	10	10
TOTAL EVALUACIÓN DE RIESGO		12	2	140	120
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>A</b>	<b>Eficiencia y Eficacia de las operaciones</b>				
1	Existen tareas duplicadas o improductivas con objetivos similares realizado por distinto personal de crédito	0	1	10	0

2	Existen procedimientos administrativos u operativos inefectivos cuyo producto no afecta a los objetivos que debe cumplir la entidad.	0	1	10	0
3	Existe coordinación entre los departamentos de la Cooperativa.	1	0	10	10
4	En las distintas áreas existen activos fijos dañados o en malas condiciones por falta de mantenimiento.	0	1	10	0
5	Existen responsables de la custodia de documentos que constituyen información crítica del área de créditos.	1	0	10	10
6	Cuenta con indicadores financieros para evaluar la gestión de la Cooperativa.	1	0	10	10
<b>B</b>	<b>Control sobre los sistemas informáticos</b>				
1	El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones en el momento que ocurren.	1	0	10	10
2	La administración monitorea de forma constante los controles que deben realizarse las operaciones.	1	0	10	10
3	El personal tiene conocimiento para manejar el sistema y sus distintos módulos.	1	0	10	10
4	Se limita el acceso a los módulos de acuerdo con las responsabilidades.	1	0	10	10
5	El sistema refleja la información financiera completa y exacta y ayuda a la toma de decisiones.	1	0	10	10
	<b>TOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>110</b>	<b>80</b>
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>A</b>	<b>Información</b>				
1	El personal de crédito que utiliza el sistema de información está conforme con dicho sistema.	1	0	10	10
2	Se protege adecuadamente con una copia de seguridad los archivos informáticos generados durante el procedimiento diario de las operaciones de crédito.	1	0	10	10
3	La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información.	1	0	10	10
4	La información proporcionada por el departamento de créditos es confiable para la toma de decisiones.	1	0	10	10
5	Existen mecanismo para obtener información sobre quejas y sugerencias.	0	1	10	0
<b>B</b>	<b>Comunicación</b>				
1	Existe una comunicación adecuada entre los empleados del departamento de créditos.	1	0	10	10

2	Existen procedimientos para comunicar irregularidades crediticias que los empleados hayan detectado.	1	0	10	10
3	El jefe de agencia comunica a la administración sobre los inconvenientes encontrados.	1	0	10	10
4	La entidad ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de créditos.	1	0	10	10
	<b>TOTAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>80</b>
<b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO</b>					
<b>A</b>	<b>Seguimiento</b>				
1	Existe una persona que supervise el cumplimiento de los procesos de los distintos departamentos	0	1	10	0
2	Se aplican controles al departamento de crédito que permita comprobar la ejecución de las funciones e identificar las deficiencias existentes.	1	0	10	10
3	Se realizan auditorías para evaluar las operaciones realizadas	1	0	10	10
4	Los asesores de crédito realizan el seguimiento constante de los créditos colocados.	1	0	10	10
5	Se efectúan comparaciones de solicitudes aprobadas actuales con las solicitudes aprobadas históricas.	0	1	10	0
	<b>TOTAL SEGUIMIENTO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
	<b>TOTAL CONTROL INTERNO</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>630</b>	<b>510</b>

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Tabla 31-3: Resumen de la evaluación**

COMPONENTE	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>240</b>	<b>200</b>
A. Integridad y valores éticos	3	0	30	30
B. Competencias de talento humano	4	0	40	40
C. Desarrollo de actividades	3	1	40	30
D. Estructura organizativa	4	0	40	40
E. Asignación de responsabilidades	3	2	50	30
F. Políticas y prácticas de recursos humanos	3	1	40	30
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>140</b>	<b>120</b>
A. Objetivos	2	0	20	20
B. Riesgos	4	0	40	40
C. Evaluación de riesgos	6	2	80	60
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>110</b>	<b>80</b>
A. Eficiencia y eficacia de las operaciones	3	3	60	30
B. Control sobre los sistemas informáticos	5	0	50	50
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>80</b>
A. Información	4	1	50	40

B. Comunicación	4	0	40	40
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
A. Seguimiento	3	2	50	30
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>630</b>	<b>510</b>

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

$$\text{Ponderación Total} = \text{PT} \quad \text{NC} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{Calificación Total} = \text{CT} \quad \text{NC} = \frac{510}{630} \times 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{NC} \quad \text{NC} = 81\%$$

<b>RIESGO DE CONTROL</b>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADA	ALTO
<b>CONFIANZA</b>		

**Análisis:** El control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., muestra un nivel de confianza Alto del 81% y un Riesgo de 19%, debido a que no se analizan los riesgos y beneficios de las inversiones, no existe una persona que supervise el cumplimiento de los procesos de cada departamento, no existe mecanismos para obtener información sobre quejas y sugerencias.

### 3.7. Fase II: Planificación específica

El control interno permite el perfeccionamiento de la entidad en lo referente al departamento de crédito, los resultados se muestran en las tablas 32 y 33.

**Tabla 32-3: Control Interno del Departamento de Créditos**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	PONDER.	CALIF.
<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN</b>					
1	¿Las instancias que intervienen en el proceso de crédito son: consejo de administración, comité de créditos, gerente o jefe de agencia y oficiales de créditos?	9	0	90	90
2	¿El consejo de administración aprueba las políticas y reglamentos institucionales, metodologías de trabajo y aspectos relacionados con el departamento de créditos?	9	0	90	90
3	¿El comité de créditos aprueba, suspende o niega las solicitudes de créditos?	9	0	90	90
4	¿El comité de créditos resuelve sobre la reestructuración de créditos?	9	0	90	90
5	¿El comité de la agencia revisa y valida los expedientes de crédito para su posterior envío a la matriz?	9	0	90	90
6	¿El Jefe de agencia supervisa, controla y vigila la gestión de crédito, cobranza con base al presupuesto y la normativa vigente que el consejo de administración determine?	9	0	90	90
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	<b>540</b>
<b>SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>					
1	¿El asesor de créditos se encarga del seguimiento y recuperación de cartera en mora según los criterios de calificación de riesgos?	9	0	90	90
2	¿Se presentan los informes de la gestión de cobranza realizada?	9	0	90	90
3	¿Se notifica al socio por medios digitales de que su crédito está próximo a su vencimiento?	0	9	90	0
4	¿Se clasifica de forma periódica a los socios de acuerdo a los días de atraso y valores vencidos?	9	0	90	90
5	¿Si en el lapso de 60 días de morosidad no existen resultados positivos en la negociación se declara la deuda de plazo vencido y se procede al cobro judicial?	9	0	90	90
6	¿El Comité de Créditos realiza reportes sobre la colocación de créditos y la cartera de riesgos para evaluar el proceso crediticio?	9	0	90	90
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>540</b>	<b>450</b>
<b>CRÉDITOS VINCULADOS</b>					
1	¿El Jefe de Agencia informa mensualmente al Consejo de Administración sobre el monto y la condición de mora y cuáles son los contingentes?	9		90	90
2	¿El cupo de crédito vinculado es menor al 10% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual anterior?	0	9	90	0
3	¿El Consejo de Administración y el comité de créditos son quienes aprueban los créditos vinculados?	9		90	90
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>270</b>	<b>180</b>

<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS</b>					
1	¿El perfil del sujeto de crédito es establecido con claridad?	9	0	90	90
2	¿Se analiza los montos y plazos de los créditos de acuerdo con los tipos de crédito?	9	0	90	90
3	¿Se analiza la capacidad de pago del socio de acuerdo con las 5 C del otorgamiento de crédito?	0	9	90	0
4	¿La información financiera que el socio proporciona realiza un seguimiento para corroborar su veracidad?	9	0	90	90
5	¿Las garantías son establecidas de acuerdo con el monto de riesgo de la unidad familiar y con base a parámetros previamente establecidos?	9	0	90	90
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>450</b>	<b>360</b>
<b>APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO</b>					
1	¿El Jefe de Agencia coordina con el comité de créditos la verificación y análisis de las solicitudes de crédito y la documentación de respaldo?	9	0	90	90
2	¿Se verifica en el Buró de crédito interno y externo el nivel de endeudamiento, capacidad de pago y sobreendeudamiento del socio?	9	0	90	90
3	¿Se solicita las referencias necesarias para obtener información del socio?	9	0	90	90
4	¿Se realizan inspecciones al socio y garante para corroborar la información obtenida de la solicitud de crédito?	9	0	90	90
5	¿Se verifica la capacidad de pago del garante de acuerdo con la solicitud?	9	0	90	90
6	¿El personal encargado de la liquidación del crédito verifica toda la documentación necesaria para aprobar y liquidar el crédito?	0	9	90	0
7	¿El personal de liquidación de créditos informa a los solicitantes y garantes de manera expresa el monto, el tiempo, el tipo de contrato que se está firmando y la forma de pago de la deuda que se está contrayendo?	0	9	90	0
8	¿El socio o representante legal firma el documento de liquidación de crédito?	9	0	90	90
9	¿El oficial de crédito liquida el crédito mediante nota de crédito automática a la cuenta del socio?	9	0	90	90
10	¿Los asesores de crédito realizan el monitoreo respectivo después de la liquidación de crédito?	0	9	90	0
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>63</b>	<b>27</b>	<b>900</b>	<b>630</b>
<b>CALIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA</b>					
1	¿Los créditos de consumo son verificados de acuerdo con el monto máximo de 1% del patrimonio técnico de la entidad?	9	0	90	90
2	¿El monto máximo para microcréditos es del 1% del patrimonio técnico de la entidad?	9	0	90	90

3	¿Los créditos comerciales son verificados de acuerdo con el monto máximo sea del 1% del patrimonio técnico de la entidad?	9	0	90	90
4	¿Los créditos de consumo, microcréditos y comerciales se califican en función a la morosidad y de acuerdo con los parámetros establecidos por la SEPS?	9	0	90	90
	<b>SUBTOTAL</b>	36	0	360	360
	<b>TOTAL</b>	252	54	3060	2520

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Tabla 33-3: Resumen de Control Interno del Departamento de Créditos**

COMPONENTE	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Atribuciones y responsabilidades de la administración	54	0	540	540
Seguimiento y recuperación de cartera	45	9	540	450
Créditos vinculados	18	9	270	180
Aprobación de créditos	36	9	450	360
Aprobación y liquidación de créditos	63	27	900	630
Calificación de la cartera vencida	36	0	360	360
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>54</b>	<b>3060</b>	<b>2520</b>

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

$$\begin{aligned} \text{Ponderación Total} = \text{PT} & \quad \text{NC} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100 \\ \text{Calificación Total} = \text{CT} & \quad \text{NC} = \frac{2520}{3060} \times 100 \\ \text{Nivel de Confianza} = \text{NC} & \quad \text{NC} = 82\% \end{aligned}$$

<b>RIESGO DE CONTROL</b>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADA	ALTO
<b>CONFIANZA</b>		

**Análisis:** El Control Interno que se aplicó al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mushuc Runa Ltda., muestra un nivel de confianza alto del 82% y un riesgo bajo del 18%, ya que dentro de las actividades de seguimiento y recuperación de cartera no se realiza las notificaciones a los socios antes del vencimiento de sus obligaciones; en lo referente a los créditos vinculados no se aplica lo dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que menciona que las cooperativas del segmento 1 que no podrán exceder de un patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual anterior, que es grupo de personas máximo de 10% y de forma individual de 1%. En lo referente a la aprobación y liquidación del

crédito, desconoce lo indicado en el manual de créditos en su Capítulo VII Análisis aprobación concepción y liquidación de crédito, menciona que debe verificarse toda la información al momento de la liquidación del crédito e informar a los solicitantes y garantes de cuál es el monto, plazo y cuota de la obligación que está contrayendo.

### 3.8. Fase III Ejecución y Evaluación

#### 3.8.1. Análisis financiero de la cooperativa.

##### 3.8.1.1. Balance General

**Tabla 34-3: Análisis vertical del Balance General 2019**

CÓDIGO	ACTIVO	SALDO	PORCE.
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 5.936.078,86</b>	<b>10,150%</b>
1101	Caja	\$ 520.146,76	0,889%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 5.399.596,34	9,232%
1104	Efectos de cobro inmediato	\$ 16.335,76	0,028%
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 4.601.465,15</b>	<b>7,868%</b>
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	\$ 4.443.013,14	7,597%
1304	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público	\$ 158.452,01	0,271%
1399	(Provisión para inversiones)		
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 40.872.678,03</b>	<b>69,884%</b>
1401	Cartera De Créditos Comercial Prioritario Por Vencer	\$ 573.604,17	0,981%
1402	Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Por Vencer	\$ 10.032.841,00	17,154%
1403	Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer	\$ 3.380.906,68	5,781%
1404	Cartera De Créditos De Microcrédito Por Vencer	\$ 28.018.917,91	47,907%
1425	Cartera De Créditos De Comercial Prioritario Que No Devenga Interés		
1426	Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Interés	\$ 299.583,44	0,512%
1427	Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer Que No Devenga Interés	\$ 91.643,28	0,157%
1428	Cartera De Créditos De Microcréditos Que No Devenga Interés	\$ 768.202,21	1,313%
1449	Cartera De Créditos Comercial Prioritario Vencida	\$ 19.777,92	0,034%
1450	Cartera De Crédito De Consumo Prioritario Vencida	\$ 265.816,66	0,454%
1451	Cartera De Crédito Inmobiliario Vencida	\$ 85.806,60	0,147%
1452	Cartera De Créditos Para La Microempresa Vencida	\$ 908.795,84	1,554%
1499	(Provisiones Para Créditos Incobrables)	\$ -3.593.260,70	-6,144%
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 2.449.336,88</b>	<b>4,188%</b>



1602	Intereses por cobrar de inversiones	\$ 58.570,78	0,100%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	\$ 1.765.201,19	3,018%
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$ 54.140,13	0,093%
1690	Cuentas por cobrar varias	\$ 686.946,96	1,175%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	\$ -115.522,18	-0,198%
<b>1706</b>	<b>BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN</b>		
170610	Edificios		
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$ 2.560.794,66</b>	<b>4,378%</b>
1801	Terrenos	\$ 743.507,60	1,271%
1802	Edificios	\$ 2.272.127,42	3,885%
1803	Construcciones y remodelaciones en curso		
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 202.796,96	0,347%
1806	Equipos de computación	\$ 364.803,48	0,624%
1807	Unidades de transporte	\$ 195.154,61	0,334%
1890	Otros	\$ 25.565,62	0,044%
1899	(Depreciación acumulada)	\$ -1.243.161,02	-2,126%
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$ 1.949.682,50</b>	<b>3,334%</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$ 99.399,99	0,170%
1904	Gastos y pagos anticipados	\$ 70.363,93	0,120%
1905	Gastos diferidos	\$ 769.905,65	1,316%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	\$ 23.734,47	0,041%
1990	Otros	\$ 53.866,89	0,092%
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	\$ -5.655,90	-0,010%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 58.486.248,82</b>	<b>100%</b>
	<b><u>PASIVOS</u></b>		
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>\$ 45.785.874,82</b>	<b>78,285%</b>
2101	Depósitos a la vista	\$ 8.861.300,24	15,151%
2103	Depósitos a plazo	\$ 35.016.439,57	59,871%
2105	Depósitos restringidos	\$ 1.908.135,01	3,263%
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 1.484.838,62</b>	<b>2,539%</b>
2501	Intereses por pagar	\$ 823.927,80	1,409%
2503	Obligaciones patronales	\$ 363.790,86	0,622%
2504	Retenciones	\$ 20.733,87	0,035%
2505	Contribuciones, impuestos y mu	\$ 76.491,64	0,131%
2506	Proveedores	\$ 12.134,91	0,021%
2590	Cuentas por pagar varias	\$ 187.759,54	0,321%
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>\$ 911.012,16</b>	<b>1,558%</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	\$ 911.012,16	1,558%
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		
2607	Obligaciones con organismos multilaterales		
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>\$ 5.090,60</b>	<b>0,009%</b>
2990	Otros	\$ 5.090,60	0,009%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 48.186.816,19</b>	<b>82,390%</b>

	<b><u>PATRIMONIO</u></b>		
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 2.731.953,45</b>	<b>4,671%</b>
3103	Aportes de socios	\$ 2.731.953,45	4,671%
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>\$ 6.863.392,44</b>	<b>11,735%</b>
3301	Legales	\$ 4.112.568,55	7,032%
3303	Especiales	\$ 2.750.823,89	4,703%
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>\$ 704.086,74</b>	<b>1,204%</b>
3402	Donaciones		
3490	Otros		
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>\$ 486.594,25</b>	<b>0,832%</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$ 486.594,25	0,832%
361	UTILIDAD EJERCICIO	\$ 217.492,49	0,372%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 10.299.432,63</b>	<b>17,610%</b>
	<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>\$ 58.486.248,82</b>	<b>100%</b>

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

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

### Estructura Financiera

<b>ACTIVO CORRIENTE</b> 53.859.558,92 92,29%	<b>PASIVOS</b> 48.186.816,19 82,39%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b> 2.560.794,66 4,38%	
<b>OTROS ACTIVOS</b> 1.949.682,50 3,33%	<b>PATRIMONIO</b> 10.299.432,63 17,61%
<b>A= 100%</b>	<b>P+PT= 100%</b>

Fuente: Estados Financieros de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

### Análisis e interpretación:

Analizar la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Del año 2019 se puede observar que del total de Activos corresponde a 58.486.248,82 USD, que equivale al 100%, el subgrupo que cuenta con el valor más alto es el Activo corriente con 53.859.558,92 USD con un porcentaje de 92,29% lo que es muy bueno económicamente hablando ya que aquí se encuentra los fondos disponibles y su amplia cartera de créditos, después tenemos el activo no corriente con 4,38% representado por los bienes muebles que posee la entidad para

realizar sus operaciones y finalmente tenemos dentro de este grupo Otros activos el cual tiene 3,33% correspondiente a inversiones o gastos diferidos. Por otra parte se encuentra los pasivos y patrimonios compuestos así: el Pasivo con un 82,39% ya que posee obligaciones con los socios e instituciones financieras y por último el Patrimonio mismo que representa un 17,61% dentro de su estructura financiera.

En el balance general, la cartera de créditos representa el 69,88% del total de los activos con el valor de 40.872.678,03 USD, este porcentaje se encuentra en el segmento 1, establecido 63,05%, según el boletín financiero emitido por la SEPS el 31 de diciembre de 2019, lo que indica que la Cooperativa se encuentra sobre el margen establecido comprometiendo los recursos en créditos otorgados a los socios.

La mayor parte de la cartera se encuentra destinada a microcréditos, de esta el 47,91% corresponde a cartera de microcrédito por vencer; el 1,31% a cartera de microcrédito que no devenga intereses; el 1,56% a cartera microcrédito vencida.

Los créditos destinados para el consumo o créditos de consumo es el producto con un mayor porcentaje teniendo como cartera de consumo por vencer de 17,15%; el 0,51% a cartera de consumo que no devenga intereses; el 0,45% a cartera de consumo vencida.

### 3.8.1.2. Estado de resultados

**Tabla 35-3: Estado de Resultados**

<i>CÓDIGO</i>	<i>INGRESOS</i>	<i>SALDO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>3.760.649,68</b>	<b>93,90%</b>
5101	Depósitos	80.022,74	2,00%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos Valores	159.594,52	3,98%
5104	Intereses de cartera de créditos	3.521.032,41	87,91%
<b>53</b>	<b>RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANTIL</b>	<b>4.370,37</b>	<b>0,11%</b>
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>5.372,75</b>	<b>0,13%</b>
5490	OTROS SERVICIOS	5.372,75	0,13%
<b>55</b>	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>18.535,64</b>	<b>0,46%</b>
5590	OTROS	18.535,64	0,46%
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>216.171,69</b>	<b>5,40%</b>
5604	Recuperaciones de activos financieros	216.171,69	5,40%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>4.005.100,11</b>	<b>100,00%</b>
<i>CÓDIGO</i>	<i>GASTOS</i>		
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>1.635.050,61</b>	<b>40,82%</b>
4101	Obligaciones con el público	1.604.368,96	40,06%

4103	Obligaciones financieras	0,00	0,00%
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>582.478,59</b>	<b>14,54%</b>
4401	Inversiones	0,00	0,00%
4402	Cartera de créditos	564.422,67	14,09%
4403	Cuentas por cobrar	16.480,61	0,41%
4405	Otros Activos		
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>1.398.323,95</b>	<b>34,91%</b>
4501	Gastos de personal	532.274,82	13,29%
4502	Honorarios	56.207,11	1,40%
4503	Servicios varios	460.425,17	11,50%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	177.983,87	4,44%
4505	Depreciaciones	102.137,54	2,55%
4506	Amortizaciones	68.072,54	1,70%
4507	Otros gastos		
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS</b>	<b>43.416,16</b>	<b>1,08%</b>
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	43.416,16	1,08%
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	<b>127.118,31</b>	<b>3,17%</b>
4810	Participación a empleados	51.691,62	1,29%
4815	Impuesto a la renta	72.497,50	1,81%
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>3.787.607,62</b>	<b>94,57%</b>
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>217.492,49</b>	<b>5,43%</b>

Fuente: Estado de Resultados Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Realizado por: Siguencia, L., (2022)


### **Análisis e interpretación:**

Dentro de los Ingresos Operacionales el rubro que aporta significativamente lo constituyen los intereses y descuentos ganados con un valor de \$3.760.649,68 equivalente al 93,90% en la cual la cuenta más representativa es intereses de cartera de crédito con un monto de \$3.521.032,41 que representa el 87,91% valor que se debe a la actividad que realiza la entidad que es colocación de recursos.

La recuperación de activos financieros es el segundo rubro donde la entidad obtiene ingresos lo cual representa el 5,40% de otros ingresos y finalmente la cooperativa obtiene ingresos por servicios financieros lo cual representa el 0,13% por diferentes servicios que presta a sus socios y público en general.

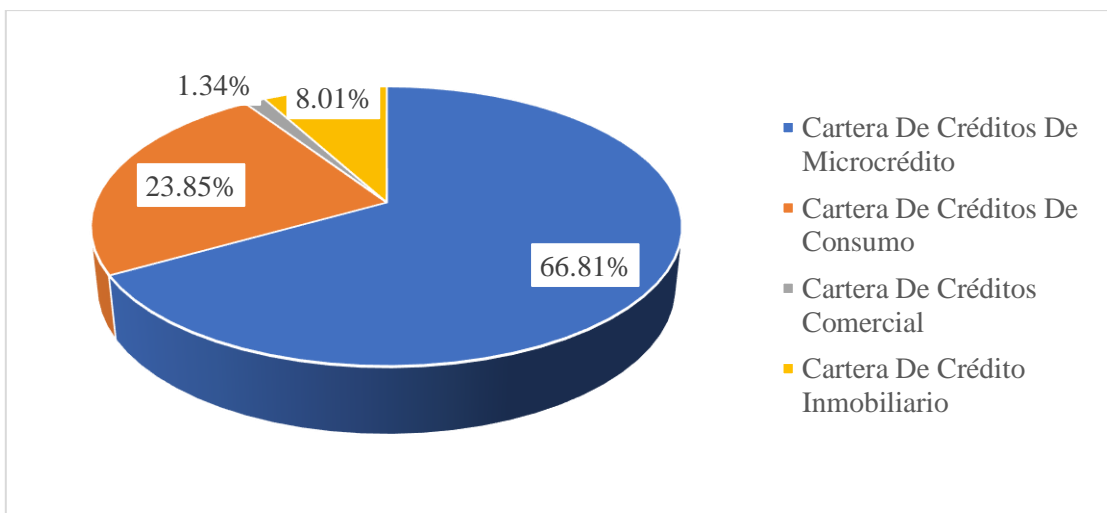
3.8.1.3. Análisis de la cartera de créditos

**Tabla 36-3: Saldos de Cartera de Créditos**

	EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019			
	Cartera de crédito			
RUBRO	VALOR USD		%	%
Cartera De Créditos De Microcrédito Por Vencer	\$28.018.917,91		63,04%	
Cartera De Créditos De Microcréditos Que No Devenga Interés	\$768.202,21		1,73%	
Cartera De Créditos De Microcréditos Vencida	\$908.795,84	\$29.695.915,96	2,04%	66,81%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Por Vencer	\$10.032.841,00		22,57%	
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Interés	\$299.583,44		0,67%	
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario Vencida	\$265.816,66	\$10.598.241,10	0,60%	23,85%
Cartera De Créditos Comercial Prioritario Por Vencer	\$573.604,17		1,29%	
Cartera De Créditos De Comercial Prioritario Que No Devenga Interés	0		0,00%	
Cartera De Créditos Comercial Prioritario Vencida	\$19.777,92	\$593.382,09	0,04%	1,34%
Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer	\$3.380.906,68		7,61%	
Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer Que No Devenga Interés	\$91.643,28		0,21%	
Cartera De Crédito Inmobiliario Vencida	\$85.806,60	\$3.558.356,56	0,19%	8,01%
<b>TOTAL</b>		\$44.445.895,71		100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

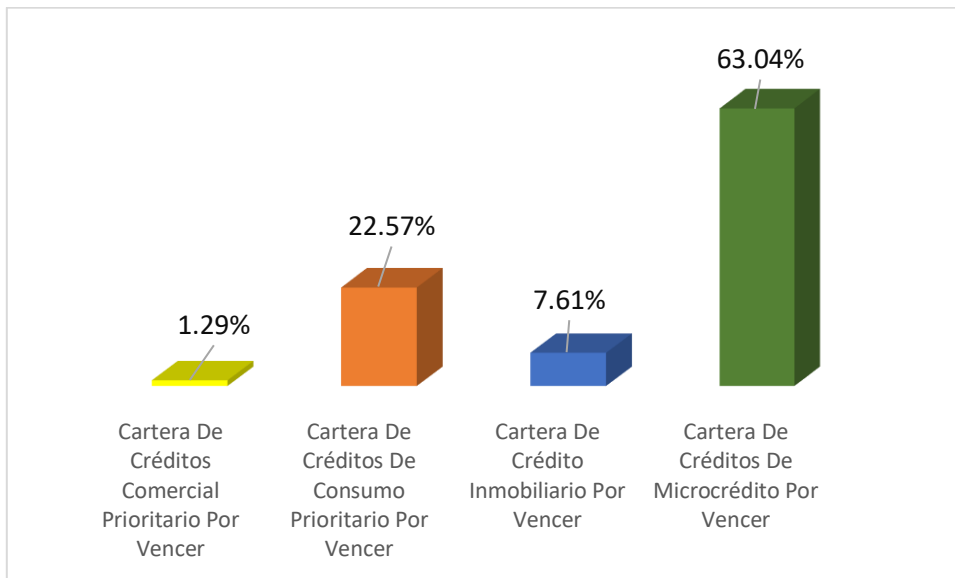


**Gráfico 13-3: Porcentajes de la cartera de crédito**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** La cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. al 31 de diciembre de 2019 ascendió a \$44.445.895,71 de esta manera se divide en cartera de crédito de microcréditos que representa el 66,81% con un valor de \$29.695.915,96 cartera de crédito consumo que representa el 23,85% con un valor de \$10.598.241,10 cartera de crédito Inmobiliario con un porcentaje de 8,01% con un valor de \$3.558.356,56 y finalmente la cartera de crédito comercial con un porcentaje de 1,34% con un valor de \$593.382,09. Se puede evidenciar que existe una mayor concentración en los microcréditos teniendo un alto porcentaje y se ha descuidado los créditos comerciales ya que solo representa el 1,34% del total de cartera.

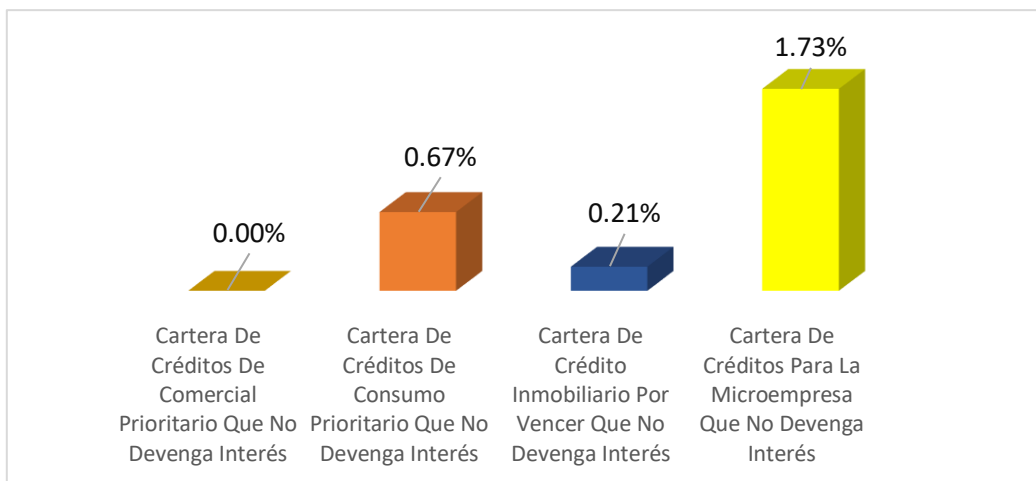


**Gráfico 14-3: Cartera por vencer**

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

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** En relación con la cartera por vencer el rubro de cartera de microcréditos por vencer representa el 63,04%, ya que la cooperativa está encaminada a financiar a pequeños emprendimientos productivos principalmente en actividades agrícolas, ganaderas y manufactureras cuyas ventas son inferiores a \$100.000,00 y requiere recursos para financiar actividades en pequeña escala.

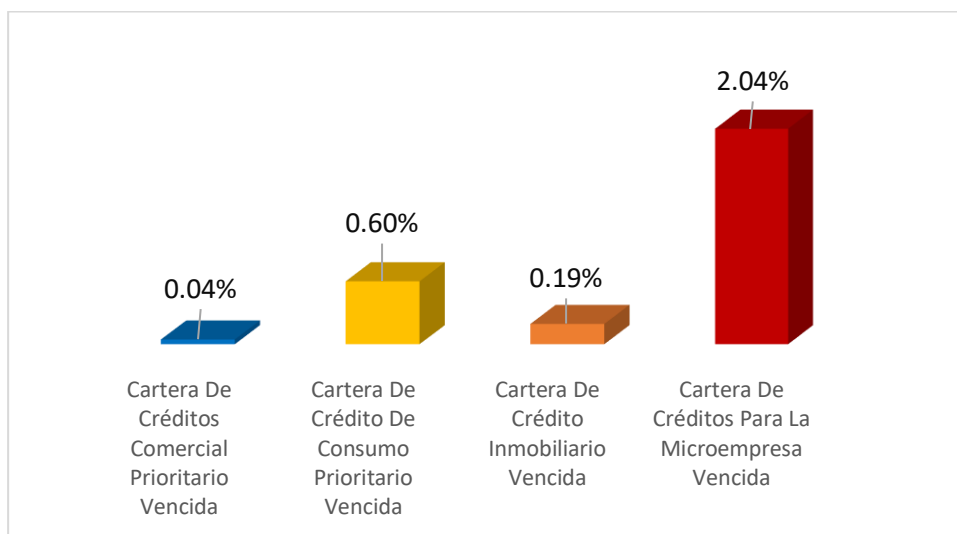


**Gráfico 15-3: Cartera que no devenga intereses**

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

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** De la cartera que no devenga intereses, la cartera de microcréditos representa el 1,73% del total de cartera de créditos, el porcentaje de menor proporción corresponde a cartera de crédito de consumo, no existe un porcentaje de cartera crédito comercial que no devenga intereses.



**Gráfico 16-3: Cartera vencida**

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

**Realizado por:** Sigüencia, L., (2022)

**Análisis:** La cartera vencida representa el mayor porcentaje la cartera de microcréditos que representa el 2,04% del total de cartera y de cartera vencida representa el 71% seguida de créditos de consumo y créditos inmobiliarios.

#### 3.8.1.4. Indicadores financieros

##### **Estructura y calidad de los activos**

$$\text{Morosidad de cartera} = \frac{\text{Cartera en riesgo} + \text{cartera vencida}}{\text{Total cartera}} \times 100$$

$$\text{Morosidad de cartera} = \frac{2.439.625,95}{44.445.895,71} \times 100 = 5,49\%$$

En el año 2019 la cartera de riesgo representó el 5,49% del total de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. porcentaje que refleja la calidad de la cartera de crédito, indicando la existencia de riesgo en la recuperación de cartera de los recursos entregados a los socios a través de los créditos otorgados.

En comparación al lineamiento del porcentaje de morosidad esperado según la planificación estratégica, no se está cumpliendo con el objetivo estratégico de disminuir el índice de morosidad ya que se esperaba sea menor a 3% y en la práctica se obtuvo un 5.49%.

Del mismo modo, al comparar el porcentaje del año 2018 que fue de 4.93% se puede observar un incremento, tal es así, que si mayor es el indicador mayor es el riesgo, lo que refleja además que la COAC “Mushuc Runa” Ltda. ha disminuido el control sobre la asignación de créditos lo que puede afectar negativamente en los resultados financieros de la institución.

##### **Rentabilidad**

$$\text{Resultados} = \frac{\text{Utilidades}}{\text{Provisiones de cartera}} \times 100$$

$$\text{Resultados} = \frac{217.492,49}{564.422,67} \times 100 = 38,53\%$$



### 3.9. Comunicación de Resultados

#### **JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Ltda.**

Presente. -

De mi consideración

Por el medio me permito presentar los resultados obtenidos de la evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Riobamba, comprendido en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. La información contenida en los estados financieros es responsabilidad de la entidad. Esperando que los mismos sean de utilidad para un acertado proceso de toma de decisiones en beneficio de la organización.

Las debilidades que presenta la entidad en la evaluación realizada se presentan a continuación con sus conclusiones y recomendaciones.

- 1. Evaluación del riesgo:** no se analiza los riesgos y beneficios de inversiones, tampoco existe un sistema para evaluar y supervisar el cumplimiento de los procesos de los distintos departamentos, no existen mecanismos para obtener información de quejas y sugerencias. Además no se cumple con los objetivos estratégicos para la sostenibilidad y eficiencia financiera, por lo que, se recomienda, establecer parámetros adecuados para una correcta evaluación de los riesgos que podrían presentarse dentro de la gestión de la cooperativa, esto le ayudaría a anticiparse a posibles desviaciones en el control interno y finalmente colocar una persona para la supervisión y cumplimiento de cada uno de los departamentos.
- 2. Departamento de crédito:** Dentro del seguimiento y recuperación de cartera no se realizan las notificaciones a los socios, esto debe ser notificado días antes del vencimiento de su obligaciones, en los créditos vinculados no se aplica lo dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que mencionan que las Cooperativas del segmento 1 que no podrán exceder de un patrimonio técnico al cierre del ejercicio anual anterior que es grupo de personas máximo del 10% y de forma individual del 1% y en lo referente a la aprobación y liquidación de créditos desconoce en lo indicado en el manual de créditos en su Capítulo VII, menciona que debe verificarse toda la documentación al momento de la liquidación del crédito. Se recomienda capacitar al liquidador de créditos sobre procedimientos y disposiciones establecidos en el manual de créditos de manera que se cumpla con cada una de ellas y se minimicen los errores en la concesión y la recuperación de créditos concedidos a los socios.

- 3. Información entregada a los socios para acceder a un crédito por parte de los asesores:** Los asesores no cumplen con el perfil profesional para desarrollar las actividades de asesor de créditos y no han recibido suficiente capacitación en servicio al cliente, es por ello que se evidencia la disconformidad de atención de los socios. Se recomienda a la Gerencia y al departamento de talento humano hacer una selección de personal adecuado a los perfiles que requiere cada departamento de la misma manera tener planes de capacitación para el personal logrando así el cumplimiento de las metas de la entidad.
- 4. Verificación de documentación al momento de solicitar un crédito:** Al momento de la evaluación se pudo evidenciar que existen carpetas de los socios que obtuvieron créditos sin tener toda la documentación considerada para solicitar un crédito, muchas de las veces se dan por ser parientes o socios frecuentes, pero estos no son actualizados. Se recomienda al jefe de Agencia que juntamente con el asesor se verifique que tenga toda la documentación habilitante para el crédito que solicita.
- 5. Inspección física por parte del asesor al socio y garante para la verificación de la información proporcionada sea la correcta:** El socio presenta la documentación pero el asesor no realiza una inspección para la verificación física de la documentación del socio y garante especialmente del domicilio, lugar de trabajo, a donde acudir en caso de morosidad por parte del socio. Se recomienda al asesor de crédito presentar un informe por escrito y documentado a su superior, respecto a la veracidad de datos y documentos presentados por el socio antes de la presentación al comité de créditos.
- 6. La cooperativa no cumple con los procesos de aprobación establecidos por el comité de créditos:** El departamento de créditos no utiliza el reglamento de crédito lo cual conlleva pasar por alto algunos procesos solo con el fin de agilizar la entrega de préstamos a los socios, lo que no garantiza la recuperación de los créditos, dependiendo de los montos solicitados, aprueba el jefe de Agencia o el Comité de créditos. Se recomienda al Comité de Crédito que la concesión de créditos se deberá realizar de acuerdo con el reglamento que está establecida por la entidad para garantizar una adecuada entrega de los créditos y su recuperación.
- 7. Seguimiento de los créditos por parte del Asesor y verificar su destino del crédito:** El desembolso se realiza por parte del liquidador de crédito pero no se da seguimiento del préstamo para ver si es utilizado en los fines que constan en la solicitud, lo que no garantiza su adecuado destino. Se recomienda al asesor realizar una inspección periódica para comprobar que no fueron utilizados los recursos para otros fines.

Gestión de cobro en el caso de cartera vencida: En el manual de créditos constan los pasos que debe seguir en el caso de que el socio no cancele oportunamente las cuotas y se encuentre en mora pero no se tiene un control de créditos vencidos por cuanto el área de riesgo no informa oportunamente. Al departamento de créditos se recomienda aplicar los procedimientos establecidos en el manual de créditos para la correcta recuperación de los créditos entregados y evitar el incremento de cartera vencida.

### 3.10. Propuesta del proceso de concesión de créditos y cobranzas

#### 3.10.1. Propuesta de la concesión de créditos

De acuerdo con la información del proceso utilizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. para el otorgamiento de créditos se propone el siguiente:

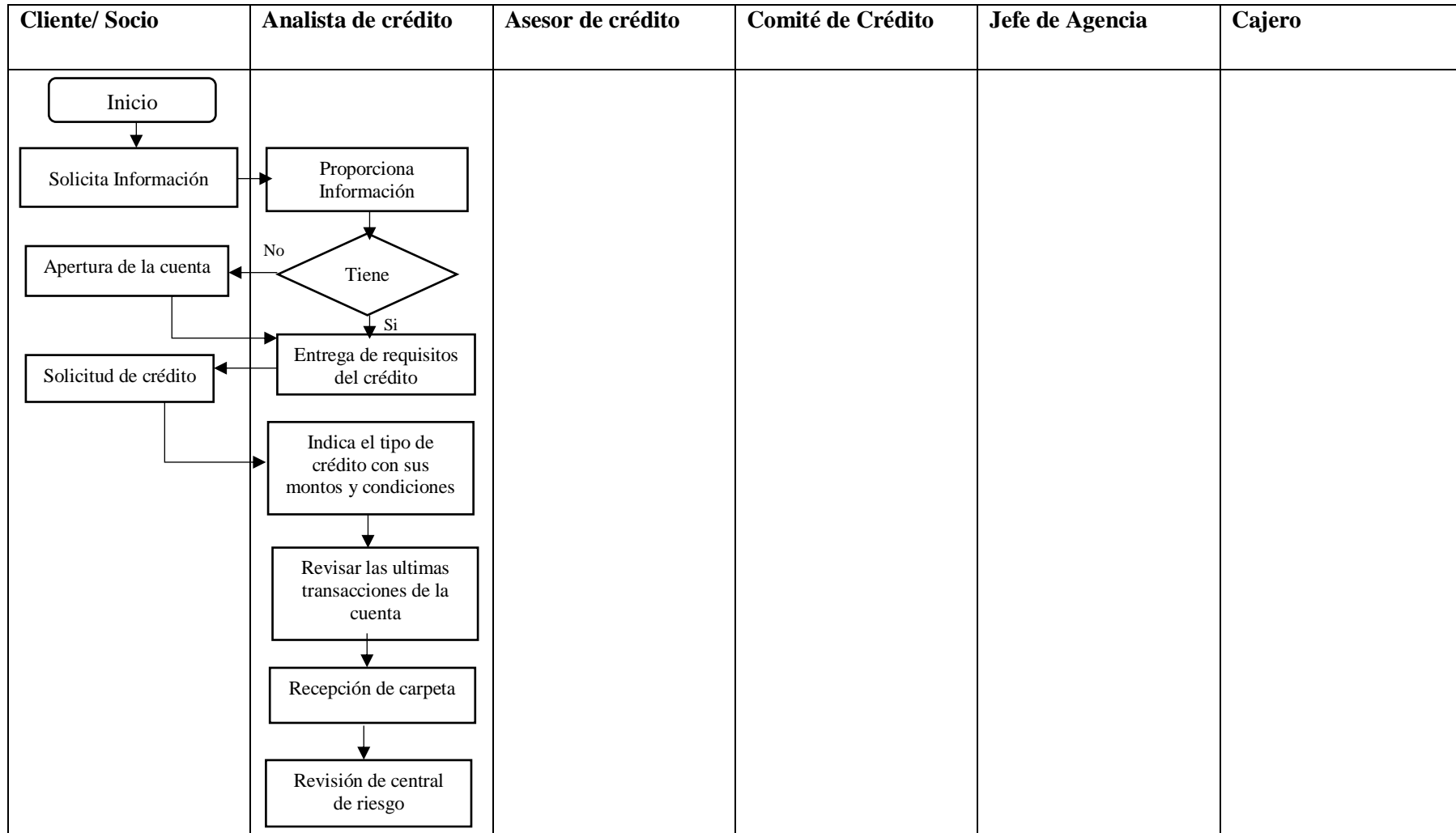
**Tabla 37-3: Propuesta del proceso de concesión de crédito**

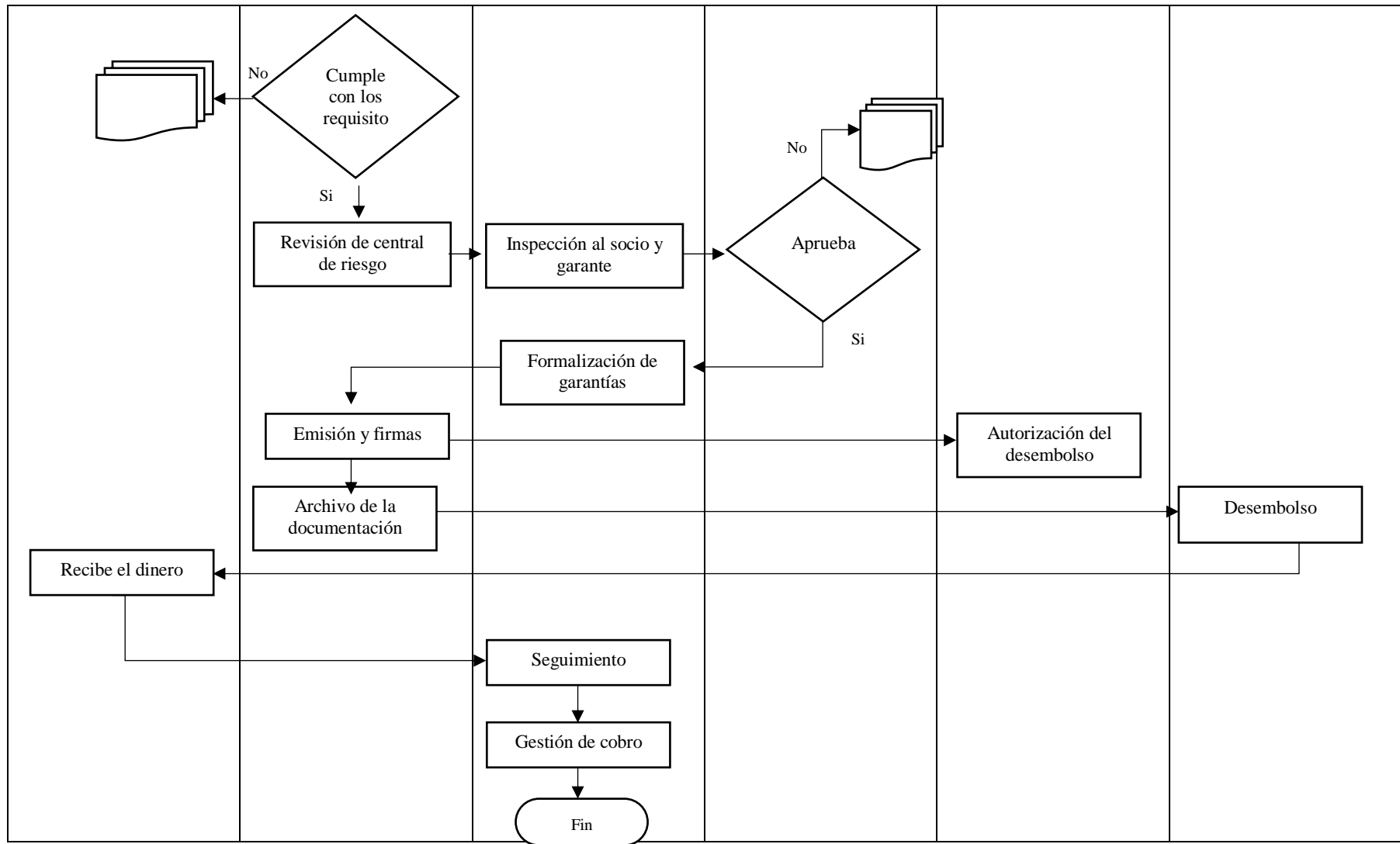
N°	ACTIVIDADES
1	El socio/solicitante debe acercarse a la entidad por información para acceder a un crédito.
2	El analista de crédito le proporciona la información necesaria.
3	Revisar si el solicitante posee una cuenta en la cooperativa
4	En el caso de no tener cuenta se le entrega los requisitos para la apertura
5	Entrega de los requisitos de crédito
6	El socio realiza la solicitud de crédito de acuerdo a su necesidad
7	Dar a conocer el tipo de crédito solicitado de acuerdo al monto y tiempo.
8	Revisar las últimas transacciones en la libreta del socio.
9	Se receipta la documentación y se verifica que esté completa y se ingresa al sistema como solicitante de crédito.
10	Revisar en la central de riesgos el puntaje que tiene tanto el deudor como el garante.
11	Si el socio cumple con los requerimientos necesarios el analista de créditos agendará una cita para que el asesor realice una constatación física.
12	De ser necesario se cubrirá con el encaje de acuerdo con el crédito que solicita.
13	El asesor de créditos debe presentar el informe de inspección realizada al socio y garante.
14	Evaluación y aprobación del crédito por el jefe de agencia y asesor si el monto no supera \$10.000 en caso de ser superior se deberá aprobar mediante comité de crédito de la matriz.
15	Informar al socio de su aprobación o su negación
16	Formalizar garantías y pagarés
17	Emisión y firmas de los documentos que garantizan su cobro

<b>18</b>	Autorización del jefe de Agencia para el desembolso
<b>19</b>	Ingreso en el sistema de la Cooperativa de toda la documentación.
<b>20</b>	Desembolso del crédito al socio en su cuenta.
<b>21</b>	Archivo de la documentación
<b>22</b>	Seguimiento del crédito por parte del asesor
<b>23</b>	El asesor deberá realizar gestiones de cobro en caso de retraso o morosidad.

Realizado por: Sigüencia, L., (2022)

**Flujograma para concesión de créditos**





**Figura 7-3:** Flujograma para conceder créditos

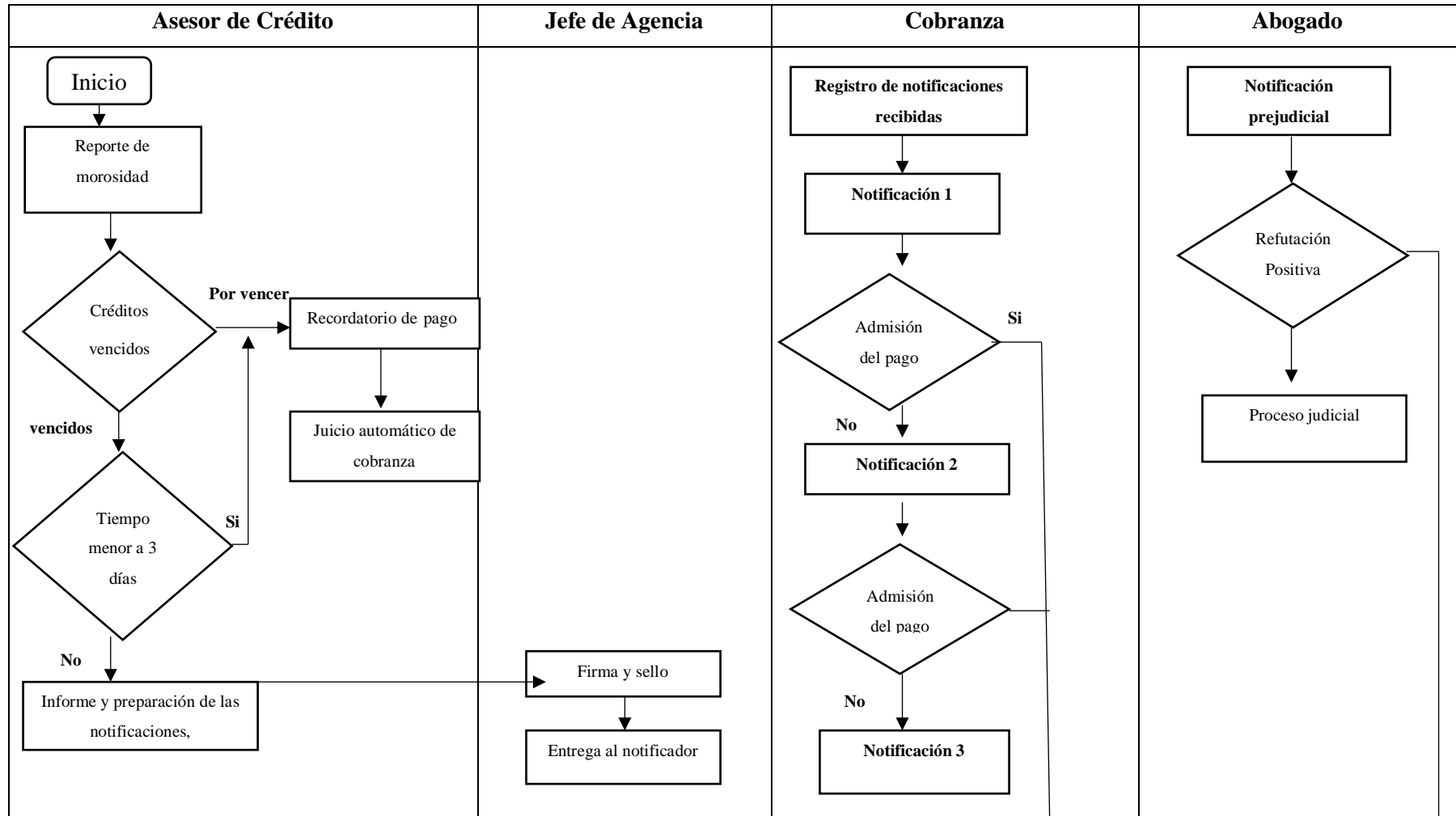
### 3.10.2. *Propuesta de concesión de créditos y recuperación de cartera.*

Para una correcta recuperación de cartera se propone un seguimiento y registro de las actividades que se han desarrollado por ello se propone una hoja de seguimiento y seguir los pasos planteados a continuación.

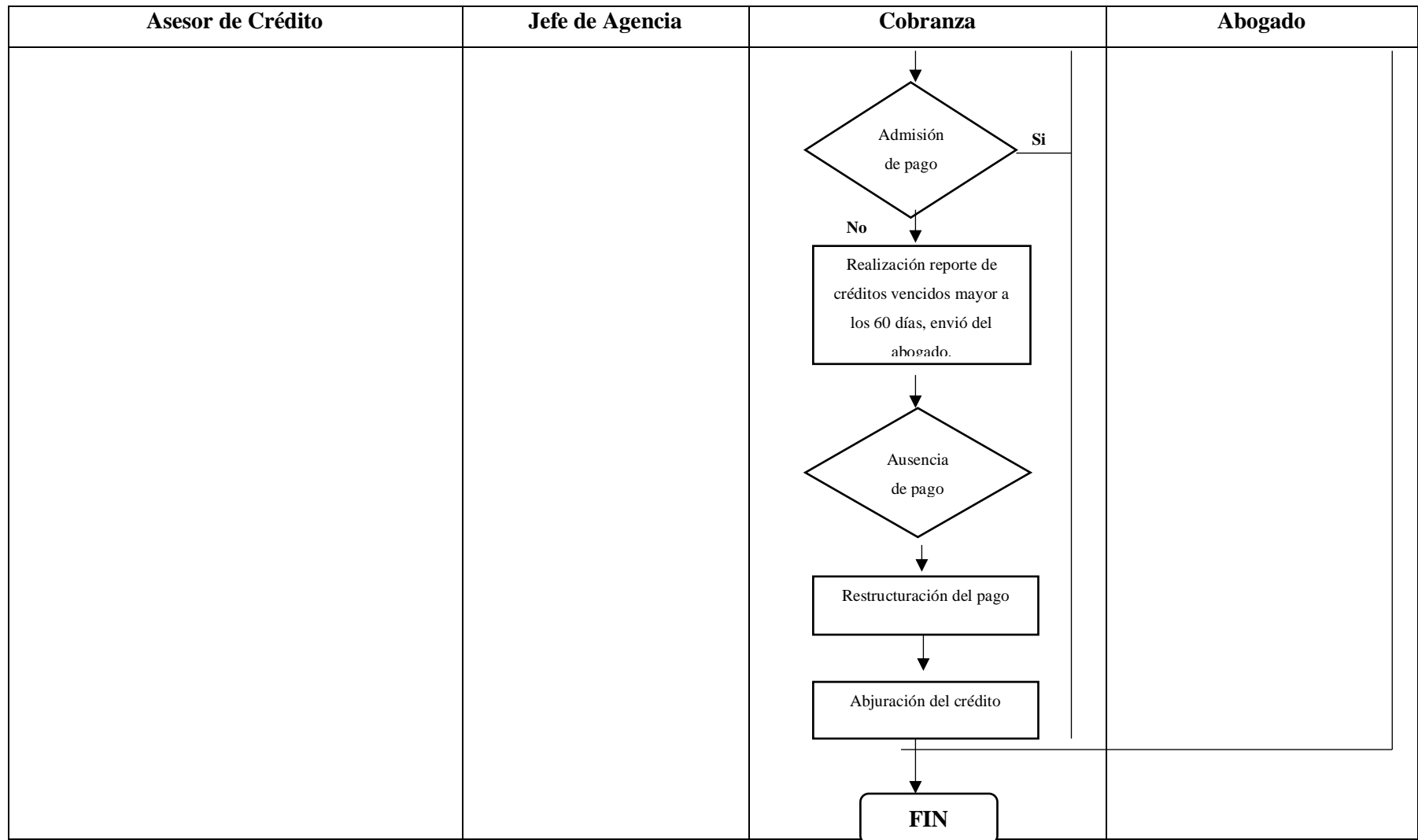
**Tabla 38-3:** Propuesta de concesión de crédito y recuperación de cartera

N.º	Responsable	Procedimiento	Días	Resultados esperados
1	Asesor de créditos	Monitoreo mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto.	Mora preventiva 5 días antes a 0 días.	Prevención del retraso de la cuota por el socio.
2	Asesor de créditos	Llamadas telefónicas al socio y garante.	1 a 4 días	Compromiso de pago verbal
3	Asesor de créditos	Visita al domicilio del socio.	5 días	Compromiso de pago formal Notificar N. 1
4	Asesor de créditos	Visita y llamadas telefónicas al socio y garantes.	6 a 10 días	Compromiso de pago formal.
5	Asesor de créditos	Visita al socio	11 a 15 días	Entrega de carta al socio Notificación N. 2
6	Asesor de créditos	Visita al garante	11 a 15 días	Entrega de carta al garante Notificación N. 1
7	Asesor de créditos	Visita al socio y garante	16 a 30 días	Entrega de carta al deudor extrajudicial Notificación N. 3
8	Asesor de créditos Jefe de Agencia	Visita al socio y garante	30 a 90 días	Entrega de la carta gerencial del proceso Judicial Notificación N. 4
9	Gestor de cobranzas	Aplicación de acciones de recuperación.	90 a 120 días	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando soluciones de pago.
10	Asesor Legal Externo	Notificación al socio y garante del proceso legal	Más de 120 días	Recuperación de cartera mediante el proceso legal

**Flujograma para la recuperación del crédito.**







**Figura 8-3:** Flujograma para recuperación de créditos

## CONCLUSIONES

- La información teórica y legal obtenida en libros, tesis, reglamentos y otras fuentes bibliográficas, permitió sustentar el desarrollo de la investigación realizada, al proveer de definiciones y criterios relacionados con la cartera de crédito y los procesos que se utilizan en general en las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, donde se observa que la estructura de la organización no posee una unidad de riesgo crediticio y tampoco mantiene procesos de evaluación y monitoreo del área de créditos, por lo que no se garantiza el cumplimiento de objetivos estratégicos y limita el crecimiento sostenido de la entidad.
- Se utilizaron diferentes de métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la evaluación de los procesos crediticios, partiendo del conocimiento de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa todo con lo relacionado con su creación, filosofía institucional, conformación organizacional para luego presentar los tipos de crédito y para la concesión de estos. Con esta información se prosiguió con la planificación de la evaluación obteniendo información del Jefe de Agencia de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo general en los procesos crediticios, durante la ejecución de la evaluación se determinó La mayor parte de la cartera se encuentra destina a microcréditos, de esta el 47,91% corresponde a cartera de microcrédito por vencer; el 1,31% a cartera de microcrédito que no devenga intereses; el 1,56% a cartera microcrédito vencida.
- En el informe de la evaluación realizada a los procesos crediticios de la COAC “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, todos los hallazgos están con relación a la evaluación realizada al riesgo y actividades que se realizan dentro del departamento de créditos, emitiendo así recomendaciones a cada uno de los directivos de la entidad esto con la finalidad de que se apliquen los correctivos necesarios para mejorar la gestión crediticia. Debido a que en la cooperativa existe personal que no está debidamente capacitado siendo así que no es utilizada completamente sus habilidades por lo que el gerente debe indicar al mismo que hacer durante cada etapa del proceso, puesto que la explicación de los asesores no es clara.

## RECOMENDACIONES

- Desarrollar una estructura organizacional apropiada para la administración del Riesgo Crediticio, creando una unidad responsable de la verificación, seguimiento y mitigación, que permita controlar el riesgo, evitar el deterioro en la cartera y una eventual pérdidas para los socios, mejorando la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa
- Velar por el control y seguimiento de la cartera de crédito, en especial a la cartera vencida, ya que esta constituye un mayor riesgo en la Cooperativa, planteando estrategias, procedimientos para la cobertura y reserva patrimonial, con la aplicación de nuevos requerimientos de supervisión que establezcan normativas, reglamentos y políticas más estrictas que en el pasado, para alcanzar un nivel de eficiencia óptima dentro del mercado financiero.
- Establecer políticas en el proceso reclutamiento, selección, que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, contar con un personal idóneo, capacitado, involucrado en la administración de riesgo que asuman las responsabilidades individuales y apoye a las áreas implicadas en los respectivos procesos, para mitigar el riesgo, y renovar la gestión crediticia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aranday, F. R. (2018). *Finanzas 3: Mercados financieros*. Colombia: IMCP.
- Bello, F. (2017). *Las 5 C's del crédito*. Obtenido de: <https://contexto.udlap.mx/las-5-cs-del-credito/>
- Díaz, R. (2018). *Estadísticas . Super Visión Revista de la Superintendencia de Bancos .* Obtenido de: <http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/03/Revista-Supervision-No.-3-Diciembre-2018.pdf>
- Duemint. (2018, agosto 24). *Etapas de la cobranza*. Obtenido de: <https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>
- González, A. (2016). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Grupo de abogados. (2018). *Recuperación de cartera*. Obtenido de: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-recuperacion-de-cartera>
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medición y Mejora del Desempeño*. España: AuthorHouse.
- Hurtado, J. (2012). *Como Mejorar Su Crédito*: España: AuthorHouse.
- Madroño, M. E. (2016). *Administración financiera del circulante*. Obtenido de: [https://elibro.net/es/ereader/epoch/116350?2017=&2018=&2019=&fs\\_q=ADMINISTRACION&fs\\_title\\_type=1&fs\\_edition\\_year=2020&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/epoch/116350?2017=&2018=&2019=&fs_q=ADMINISTRACION&fs_title_type=1&fs_edition_year=2020&prev=fs)
- Mora, A. I. (2004). *La evaluación educativa*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>
- Padilla, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Colombia: Grupo Editorial Patria.
- Perez, H. (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, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8960>
- Revista, L. (2019, enero 8). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero* Obtenido de: <http://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>
- SEPS. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016a). *Cooperativas de ahorro y crédito*.  
Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Torres, H. (2015). *Planificación y control*. Obtenido de:  
[https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/39408?fs\\_q=control%20en%20administracion&fs\\_edition\\_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs](https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/39408?fs_q=control%20en%20administracion&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs)
- Vargas, A. (2020, mayo 13). *Procesos crediticios en los microcreditos*. Obtenido de:  
<https://es.scribd.com/doc/241015095/6-PROCESO-CREDITICIO-EN-LOS-MICROCREDITOS-docx>
- Vargas, S. (2014). *Yo Arreglo Mi Crédito*. México: Lulu.com.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

## ANEXOS

### ANEXO A: RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS EN EL MÉTODO CAMEL



REPUBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS  
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS EN METODO CAMEL  
(INFORMACION EN DOLARES)

ENTIDAD: COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA

CODIGO OFICINA: 3717

- CAPITAL		dic-19	mar-20
1,1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	238,15%	176,02%
1,2	PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO /ACTIVOS Y CONTINGENTES	21,06%	21,73%
1,3	PT SECUNDARIO/PT PRIMARIO		
<b>2.- CALIDAD DE ACTIVOS</b>			
2,1	MOROSIDA BRUTA TOTAL	5,50%	9,13%
2,2	MOROCIDAD CARTERA COMERCIAL	12,60%	19,34%
2,3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	4,98%	10,21%
2,4	MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA	3,34%	3,18%
2,5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	5,79%	9,24%
2,6	<b>PROVISIONE/CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA</b>		
2,7	COBERTURA CARTERA COMERCIAL	39,71%	41,33%
2,8	COBERTURA CARTERA CONSUMO	114,12%	48,48%
2,9	COBERTURA CARTERA DE VIVIENDA	61,02%	61,29%
2,10	COBERTURA CARTERA DE MICROEMPRESA	147,72%	60,83%
<b>3.- MANEJO ADMINISTRATIVO</b>			
3,1	ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTO	115,59%	111,90%
3,2	GRADO DE ABSORCION - Gastos operacionales/ margen financiero	95,55%	100,11%
3,3	Gastos de personal / Activo total promedio	2,73%	2,25%
3,4	Gastos operacionales / Activo total promedio	6,22%	5,53%
<b>4.- RENTABILIDAD</b>			
4,1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA	6,57%	0,61%
4,2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE	1,08%	3,50%
<b>5.- LIQUIDEZ</b>			
5,1	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITO A CORTO PLAZO	22,39%	26,48%
5,2	LIQUIDEZ DE 1era LINEA	40,39%	41,19
5,3	LIQUIDEZ DE 2da LINEA	23,70%	22,12
5,4	COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES	372,90%	352,19
5,5	COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES	150,47%	148,03

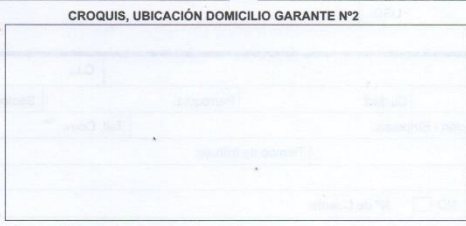
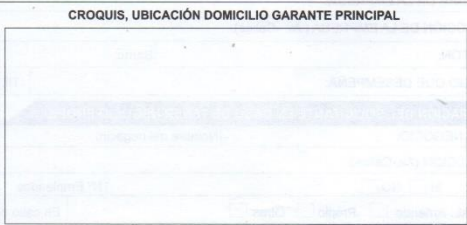
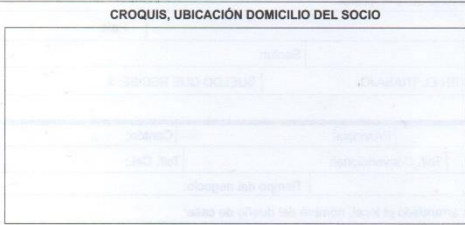
**ANEXO B: RUC DE LA EMPRESA**

MUSHUC RUNA LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		SOLICITUD DE CRÉDITO N°		0023112	
SOCIO N°:		FECHA DE SOLICITUD: / /		NOTA: LOS DATOS POR LISTED PROPORCIONADOS SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y SUJETOS DE APROBACION. CUALQUIER DATO COMPROBADO COMO FALSO SERÁ CAUSA SUFICIENTE PARA NEGAR EL CRÉDITO.	
<b>DATOS DE CRÉDITO</b>		<b>MONTUO SOLICITADO:</b>		<b>DESTINO</b>	
		\$ USD		Comercio <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/>	
		Para un plazo de:		Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/>	
				Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/>	
				Consumo <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
<b>Tipo de garantía:</b>				Comercial <input type="checkbox"/> Cuotas mensuales <input type="checkbox"/>	
Detalle la inversión que va a realizar				Vivienda <input type="checkbox"/> Cuotas bimensuales <input type="checkbox"/>	
				Consumo <input type="checkbox"/> Cuotas Trimestrales <input type="checkbox"/>	
				Microcrédito <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/>	
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>					
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:		Nacionalidad:
ESTADO CIVIL:		F. Nacimiento (dd/mm/aa): / /		Edad:	
DOMICILIO: Cantón		Parroquia:		Ciudadela / barrio:	
Calles:		N° Casa:		Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/> Comunidad: <input type="checkbox"/>	
Telf. Convencional:		Telf. Cel.:			
N° de cargas familiares:		Existe separación de Bines: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Nivel Instrucción:	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>		Nombre del dueño de la casa:			
Detalles de la vivienda Color:		Piso N°:		Tiempo de residencia:	
<b>Referencia financiera:</b>				<b>RESOLUCIÓN</b> Espacio reservado para la Cooperativa	
Libreta ahorros Coop. / Banco:		N° Cta.:			
Tiene préstamos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Ref. Personal (1):		Telf.:			
Ref. Personal (2):		Telf.:			
Referencia financiera:		Dir.:			
<b>OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO</b>					
NOMBRE DE LA EMPRESA:			Teléfono de la empresa:		
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA (Av. -Calles):				País:	
CANTÓN:		Barrio:		Sector:	
CARGO QUE DESEMPEÑA:			TIEMPO EN EL TRABAJO:		SUELDO QUE RECIBE: \$ USD
<b>OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO</b>					
TIPO NEGOCIO:		Nombre del negocio:		Provincia:	
DIRECCIÓN (Av.-Calles):		Telf. Convencional:		Cantón:	
RUC: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		N° Empleados		Tiempo del negocio:	
LOCAL: Arriendo <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		En caso de ser arrendado el local, nombre del dueño de casa:			
INGRESO MENSUAL APROXIMADO: \$ USD					
<b>DATOS DE CÓNYUGE</b>					
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:		OCUPACIÓN:
DIRECCIÓN DEL TRABAJO Provincia		Ciudad:		Parroquia:	
NEGOCIO PROPIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Institución / Empresa:		Sector:	
CARGO:		Tiempo de trabajo:		Telf. Conv.: Telf. Cel.:	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN:		Ingreso:			
¿ES SOCIO DE LA COOPERATIVA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N° de Cuenta:					
<b>DECLARACIÓN PATRIMONIAL</b>					
<b>ACTIVOS</b>			<b>PASIVOS</b>		
PROPIEDAD		VALOR COMERCIAL	DEUDAS / BANCOS		PLAZO
TERRENOS			SALDO		CUOTAS
CASAS					
VEHÍCULO MARCA					
OTROS ACTIVOS					
TOTAL DE ACTIVOS:			TOTAL PASIVOS:		
TOTAL ACTIVO - PASIVO:			PATRIMONIO:		
<b>INGRESOS</b>		<b>VALOR</b>		<b>EGRESOS</b>	
Sueldo mensual como empleado				Alimentación	
Ingreso del negocio propio				Educación	
Sueldo del cónyuge				Salud	
Ingreso del negocio del cónyuge				Vivienda	
Otros ingresos (detalle)				Pago de deudas	
Otros ingresos (detalle)				Otros egresos no especificados	
TOTAL DE INGRESOS:				TOTAL DE GASTOS:	
CAPACIDAD DE AHORRO MENSUAL:					

GARANTE N° 1 SOCIO N°			
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:
DIRECCIÓN: Provincia:	Cantón:	Parroquia:	
Comunidad:	Sector/Barrio:		
Calle:	N° Casa:	Telf.: de domicilio	
OCUPACIÓN:	Sueldo Mensual: \$	USD	
Lugar de trabajo / Empresa	Telf.:		
Bienes inmuebles / Muebles:			
Cónyuge:	Ocupación:	Sueldo:	C.I.
			PATRIMONIO

GARANTE N° 2 SOCIO N°			
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:
DIRECCIÓN: Provincia:	Cantón:	Parroquia:	
Comunidad:	Sector/Barrio:		
Calle:	N° Casa:	Telf.: de domicilio	
OCUPACIÓN:	Sueldo Mensual: \$	USD	
Lugar de trabajo / Empresa	Telf.:		
Bienes inmuebles / Muebles:			
Cónyuge:	Ocupación:	Sueldo:	C.I.
			PATRIMONIO

GARANTÍA HIPOTECARIA			
DIRECCIÓN DEL INMUEBLE: Provincia:	Cantón:	Parroquia:	
Comunidad:	Sector/Barrio:	Recinto:	
Calles:	Valor comercial del inmueble:		
Detalle de su propiedad (características, qué contiene)			



**Espacio Reservado para incluir autorización de verificación en BIC:**

Nosotros abajo firmantes del crédito del socio Número: \_\_\_\_\_ de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., declaramos que a información que hemos suministrado es verídica y damos consentimiento expreso a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Ltda., o a quien sea en el futuro acreedor del crédito solicitado, para:

- Consultar en cualquier tiempo, en los burós de créditos debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, toda la información relevante para conocer nuestro desempeño como deudores, nuestra capacidad de pago para valorar el riesgo.
- Reportar al Buró de Crédito o Burós de Crédito que la Cooperativa Mushuc Runa tenga contrato vigente la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de nuestras obligaciones crediticias de tal forma que éstas presenten una información veraz pertinente, completa, actualizada y exacta del desempeño como deudor y/o garante después de haber cruzado y procesado diversos datos.
- Conservar, tanto por la cooperativa como por el (los) Buró(s) de crédito la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y d) de esta autorización.
- Suministrar al (los) Buró(s) los datos relativos a la solicitud de crédito, así como otros atinentes a nuestras relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que tengamos entregado o que conste en registros públicos, base de datos públicas o documentos públicos.

La presente autorización no impedirá ejercer nuestros derechos a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaramos haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y compendio a cabalidad, razón por la cual entendemos sus alcances y sus implicaciones.

- El (los) deudor(es), se obliga(n) a contratar el SEGURO DE DESGRAVAME mediante una PÓLIZA DE SEGURO con la aseguradora EQUIVIDA que cubrirá la obligación financiera en caso de fallecimiento del deudor.
- El (los) deudor(es), cancelará(n) en forma mensual el valor del SEGURO DE DESGRAVAME, incluido las cuotas mensuales del préstamo adquirido que se encuentran pactadas con la institución financiera.
- El derecho al seguro de desgravámenes tienen las personas desde los 18 hasta los 70 años. Se deja establecido claramente que en el momento de realizar el crédito el socio(a), esta excedido de los límites de la edad establecida, directamente el SEGURO DE DESGRAVAME no cubre la obligación ante el fallecimiento del socio. En los casos en que los créditos fueron entregados a personas fuera del límite de edad establecida, la responsabilidad de pago será exclusivamente del socio y garante, ya que el crédito no tiene cobertura del seguro.


FIRMA DEL SOCIO	FIRMA DEL GARANTE N°1	FIRMA DEL GARANTE N°2
C.I.: .....	C.I.: .....	C.I.: .....
FIRMA DEL CÓNYUGE	FIRMA DEL CÓNYUGE	FIRMA DEL CÓNYUGE
C.I.: .....	C.I.: .....	C.I.: .....



**ANEXO C: ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL**

 <b>MUSHUC RUNA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <b>ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL</b>		
Nombre:	<b>REVISIÓN DE DOCUMENTOS</b> PAGARE <input type="checkbox"/> REGISTRO DE HIPOTECA <input type="checkbox"/> CENTRAL DE RIESGO <input type="checkbox"/> OPERACIONES DIRECTAS <input type="checkbox"/> OPERACIONES INDIRECTAS <input type="checkbox"/>	
SOCIO Nº		
MONTO SOLICITADO \$		
CAPACIDAD DE PAGO \$		
COMENTARIO DEL ANALISTA DE NEGOCIOS		
NOMBRE Y APELLIDOS ASESOR	FIRMA PARIMONIO-DISPONIBILIDAD	
EN NUESTRA INSTITUCIÓN	SALDO	<b>OBSERVACIONES</b>
CERTIFICADO DE APORTACIÓN		LINEA DE CREDITO
CTA. DE AHORRO		MICRO <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/>
AHORRO ENCAJE		CONSUMO <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/>
DEPÓSITO A PLAZO		TOTAL DE CRÉDITOS EN OTRA INST. FINANCIERAS
		SALDO CRÉDITO MUSHUC RUNA
<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA</b>		
DESCRIPCIÓN GARANTÍA		
GARANTÍA QUIROGRAFARIA ( ) PRENDA INDUSTRIAL ( ) CRÉDITO HIPOTECARIO ( )		
VALOR AVALÚO DE HIPOTECA * ( ) FECHA DEL AVALÚO HIPOTECA		
<b>ACTA DEL COMITÉ DE CREDITO NACIONAL</b>		
MONTO APROBADO		OBSERVACIÓN
TASA		
PLAZO		
BASE DEL PRÉSTAMO		
La Reunión ordinaria en la ciudad de Ambato en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y procedimientos para cartera de crédito y después de haber analizado el conjunto de riesgos y su capacidad de pago de acuerdo al monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITÉ DE CRÉDITO, a decidido APROBAR, el préstamo por el valor de cantidad en letras		
Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación de crédito.		
PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL

**ANEXO D: ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO LOCAL**

 <b>MUSHUC RUNA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		<b>ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO LOCAL</b>	
SOCIO Nº		REVISIÓN DE DOCUMENTOS	
MONTO SOLICITADO	\$	PAGARE	<input type="checkbox"/>
CAPACIDAD DE PAGO	\$	REGISTRO DE HIPOTECA	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO DEL ANALISTA DE NEGOCIOS		CENTRAL DE RIESGO	<input type="checkbox"/>
		OPERACIONES DIRECTAS	<input type="checkbox"/>
		OPERACIONES INDIRECTAS	<input type="checkbox"/>
		NOMBRE Y APELLIDOS	
ASESOR		PATRIMONIO-DISPONIBILIDAD	
EN NUESTRA INSTITUCIÓN		SALDO	
CERTIFICADO DE APORTACIÓN		LINEA DE CREDITO	
CTA. DE AHORRO		MICRO	<input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/>
AHORRO ENCAJE		CONSUMO	<input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/>
DEPÓSITO A PLAZO		TOTAL DE CRÉDITOS EN OTRA INST. FINANCIERAS	
		SALDO CRÉDITO MUSHUC RUNA	
<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA</b>			
DESCRIPCIÓN GARANTÍA			
GARANTÍA QUIROGRAFARÍA ( ) PRENDA INDUSTRIAL ( ) CRÉDITO HIPOTECARIO ( )			
VALOR AVALÚO DE HIPOTECA * ( ) FECHA DEL AVALÚO HIPOTECA			
<b>ACTA DE COMITÉ DE CREDITO LOCAL</b>			
MONTO APROBADO		OBSERVACIÓN	
TASA			
PLAZO			
BASE DEL PRÉSTAMO			
En Riobamba, _____ en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y procedimientos para la cartera de crédito y después de haber analizado el conjunto de riesgos y su capacidad de pago de acuerdo al monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITÉ DE CRÉDITO, ha decidido APROBAR, el préstamo por el valor de _____ cantidad en letras			
Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación de crédito.			
SECRETARIA		JEFE DE AGENCIA	
		ANALISTA DE CRÉDITO	

# MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



HOJA DE RUTA

BRE DEL ASESOR: Carlos Yepez

D.P. -10262

FECHA:

ZONA :

Veloz

EN CASO DE SER INSPECCION DETALLAR COMO "IN" EN DIAS VENCIDOS

CUENTAS	NOMBRE DE LOS SOCIOS	VALORA COBRAS	DIAS VENCIDAS	INSP	DIRECCION	TELEFONO DEL SOCIO O GARANTE	FIRMA DEL SOCIO O QUIEN RECIBE	FECHA DE COMPROMISO DE PAGO	PAGO O ALICUDO EN EFECTIVO	OBSERVACION
266462	Parco Carrillo Juan Manuel			X	Barrio la Libertad sector los Incas				\$	Realizado la inspeccion al socio
316601	Perez Peña Luis	316			Espajo y 12 de Octubre				\$	Comenta que ya cancelo hoy
195920	Martines Pllamunga Myrian	313			El Shuyo				\$	Cobrado al socio en el mercado san francisco
276888	Espinoza Villacruz Laura	205			Quinta Mosquera				\$	Dejado en la casa del socio
229350	Velata Yupanguí Maria Rosa	372	12		Salida de San Luis				\$	Notificado en la casa del garante
226424	Manya Paguay Ana Lucia	402	17		La Libertad				\$	dejado al familiar la notificacion
216611	Najera Rodriguez Lorena	335	42		La Libertad				\$	Dejado la notificacion en la casa del socio
49727	Sislena Merocho Rafael	312	56		La Libertad				\$	Dejado la notificacion en la casa del garante
CAJUE C D Y E										

FIRMA DEL ASESOR:

RECIBIDO:

## ANEXO F: NOTIFICACIÓN



# MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Especialistas en micro finanzas

### NOTIFICACIÓN

Riobamba, 1 de Marzo del 2020

Socio: MALCA LEMA NANCY ROCIO  
Garante: LEMA GAVIN CORNELIO REYMUNDO  
Garante: MALCA ILBAY CESAR  
Cuenta 283335

Presente.-

Ab. Mariana Granizo Abogada de los Tribunales y juzgados de la República, en mi calidad de Asesora Jurídica de la referida entidad, me permito exteriorizar un cordial saludo, a la vez exponer lo siguiente:

Como es de su conocimiento, usted mantiene una obligación o crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito "Mushuc Runa" Ltda. Sucursal Riobamba, razón por la que tengo en mi poder un título ejecutivo consistente en un pagaré a la orden con todos los requisitos legales para ser presentado ante el juez competente y de esa manera hacer valer nuestros derechos, por la falta de pago que tiene con mi representada, los montos que se encuentran adeudando son los siguientes.

VALOR VENCIDO PARA PONERSE AL DÍA	1,623.55
VALOR DE CITACIÓN	10.00
VALOR A PAGAR	1,623.55
DÍAS DE MORA	55 días Faltan 5 días para vencer la 3 cuota


Que deberán ser cancelados en un periodo de 24 HORAS caso contrario, por el incumplimiento en el término concedido, me ver obligado a enviar inmediatamente el respectivo juicio ejecutivo, solicitando el secuestro o embargo de bienes, ya sea de los deudores principales y se le notificara inmediatamente a la central de riesgos con la más baja calificación estipulado según la ley además una vez ejecutado el juicio de la cooperativa declarar insolvente tanto al socio y a sus avales. La cooperativa no se responsabilizara luego de esta última notificación.

Esperando su cumplimiento en el plazo señalado, me suscribo.

Atentamente,

  
Abg. Mariana Granizo  
ABOGADA COAC "MUSHUC RUNA"  
Dir: Orosco 27-52 y Rocafuerte  
Telf: 032 943-568



  
Segundo Tipan  
ASESOR DE CRÉDITO  
COAC "MUSHUC RUNA"  
Chile y Juan Montalvo Esq.  
Cel. 0989465752

**ANEXO G: FORMATO DE NOTIFICACIÓN**



**MUSHUC RUNA**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**NOTIFICACIÓN**

0006008

Fecha: DÍA 12 MES 10 AÑO 2020

NOMBRES Y APELLIDOS: Sagday Padoisa Rosar

SOCIO #: 303422

# DE CITACIÓN: I

OBSERVACIÓN: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN SOCIO: San Isidro

NOMBRE DE LOS GARANTES: \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ASESOR DE CRÉDITO: Juan Sepes CODIGO \_\_\_\_\_ TEL: 0986837479

Por medio del presente nos permitimos comunicarle que se encuentra vencido la cuota de su crédito por lo que inmediatamente debe acercarse a la COOPERATIVA a cancelarse el valor que se detalla

DETALLE	VALOR
CAPITAL	<u>140</u>
INTERÉS	_____
INTERÉS MORA	_____
VALOR NOTIFICACIÓN	_____
VALOR EXTRAJUDICIAL	_____
<b>TOTAL</b>	<u>140</u>

DIAS DE MOROSIDAD 11 Días

En caso de no cancelar sus obligaciones en un plazo de 48 horas la COOPERATIVA procederá a las acciones legales correspondientes, por lo que usted deberá también asumir los gastos y costos judiciales.

**Dr. Angel Serafin Llerena Paredes**  
**ABOGADO**  
 Jefe Departamento Legal Coac. Mushuc Runa Ltda.  
 Teléfono: (03)2 826810 Ext. 125

Firma / Socio quien recibe  
 C.I.: \_\_\_\_\_

HUACHI CHICO: 2850053 / PELILEO: 2830996 / MATRIZ: 2826810 / PILLARO: 2875199 / RIOBAMBA: 2944784  
 LATACUNGA: 2806717 / GUARANDA: 2550379 / PUYO: 2883056 / MACHACHI: 022310245



epoch

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 09 / 03 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> LUIS RAMIRO SIGUENCIA PAGUAY
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



09 / 03 / 2022

0341-DBRA-UTP-2022