



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Tema:**

“ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN LOS MICROCRÉDITOS  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.”

**Proyecto de la Investigación previo la obtención del título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría**

### **Líneas de investigación:**

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

### **Autora:**

DANIELA ELIZABETH RAMOS ORTIZ

### **Director:**

ING. DANILO BOMBON

Ambato – Ecuador  
Enero 2018

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.”

**Línea de Investigación:**

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

**Autora:**

DANIELA ELIZABETH RAMOS ORTIZ

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg

f. 

**CALIFICADOR**

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg

f. 

**CALIFICADOR**

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg

f. \_\_\_\_\_

**CALIFICADOR**

Julio César Zurita Altamirano, Ing. Mg

f. 

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador

SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador  
Enero 2018

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Daniela Elizabeth Ramos Ortiz, portadora de la cédula de ciudadanía número 180407587-5, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.



Daniela Elizabeth Ramos Ortiz

CC. 180407587-5



BIBLIOTECA

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres ya que han sido mi ejemplo, mi apoyo constante durante todo este tiempo y los que nunca han dejado de confiar en mí gracias por todo el esfuerzo que hacen y siguen haciendo, por cada consejo que me dan y por ser ese pilar fundamental en mi vida.

A mi amado hijo que llego en el mejor momento de mi vida. Hijo te dedico cada logro que es siempre pensando en un mejor futuro para ti.

También quiero dedicarles con mucho amor a mis hermanos ya que han sabido apoyarme en todo momento Carmen y José Rodrigo Ramos.

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por siempre brindarme una vida llena de aprendizajes y sobre todo de felicidad.

Le doy gracias a mis padres Rodrigo Ramos y Marcia Ortiz por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida sobre todo a que me han impulsado a salir adelante con su amor y comprensión.

A mi hijo Emiliano López que es mi orgullo y mi gran motivación para poder salir adelante gracias mi chiquito ya que me impulsas cada día a superarme y poder darte lo mejor de mí. Te Amo Príncipe.

A mis amigas y hermanas de corazón que la universidad me pudo dar Pame, Vale, Magui “Las de Siempre” una amistad que empezó desde hace años y que va a seguir fortaleciéndose siempre les quiero muchas gracias por cada aventura y anécdotas que pasamos en el transcurso de todo este tiempo. Y como no poder mencionar a uno de mis mejores amigos Micky gracias por cada consejo y por ser esa persona incondicional.

Gracias Ing. Danilo Bombón por creer en mí y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi tesis y por todo el apoyo que se me fue otorgado.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es realizar un análisis de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda. de la ciudad de Ambato, la misma que se dedica a la realización de actividades financieras, para lo cual se requiere de una investigación estructurada que ayude a cumplir con los objetivos propuestos a través de una solución que contribuya a mejorar su nivel de riesgo. Por medio de indicadores financieros de la cooperativa se podrá tomar decisiones para que la rentabilidad incremente y sus índices de morosidad disminuyan. Finalmente, como resultado se pudo observar que el manual no cumple con ciertas disposiciones para un buen otorgamiento de un microcrédito de tal manera se planteó reformar los procesos metodológicos de los microcréditos y su aplicación en los índices de morosidad con esto se mejoró el manejo de la cartera de créditos ya que ayuda a generar mejores resultados tanto para el personal de la cooperativa como para sus socios.

**Palabras clave:** índices, morosidad, microcréditos, cartera, rentabilidad, liquidez, endeudamiento.

## ABSTRACT

The aim of this study is to do a diagnosis of the methodological process for granting microloans and the management of default rates at Kullki Wasi Savings and Loan Union Ltd. in the city of Ambato. The study was developed through a bibliographic and field study which included a survey to 25 members of the financial institution and interviews with the senior members. In the proposal, the restructuring of the loans manual is defined in order to monitor the microloan process, reduce default rates and improve profitability. With the implementation of loan granting policies, the union will achieve a process that is adequate, flexible and effective for the benefit of its members, giving it a competitive advantage against the other institutions in the market segment and providing clear, prompt and true information for each of its members.

**Key words:** rates, default, microloans, portfolio, profitability, cash flow, indebtedness.

## TABLA DE CONTENIDO

### PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA .....	3
1.1. Tema.....	3
1.2 Planteamiento de Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1. Contextualización Macro .....	3
1.2.1.2. Contextualización Meso.....	5
1.2.1.3. Contextualización Micro.....	6
1.2.2. Formulación de Problema .....	7
1.2.3. Análisis Crítico .....	7
1.2.4. Prognosis .....	8
1.2.5. Interrogantes.....	8
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo General .....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II .....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Estado de arte .....	11
2.2. Fundamentación legal .....	13
2.3. Definiciones y conceptos .....	15
2.3.1 Cooperativa .....	16
2.3.2 Crédito.....	16
2.3.3. Cartera.....	17
2.3.3.1 Definición de cartera de crédito .....	18
2.3.4. Riesgo.....	19
2.3.4.1. Riesgo de crédito.....	20
2.3.5 Calificación de cartera.....	20
2.3.5.1 Provisiones .....	21
2.3.6 Indicador .....	22
2.3.6.1 Indicadores financieros .....	23
2.3.6.2 Indicadores de cartera de crédito.....	23
2.3.6.3 Indicadores del riesgo de crédito.....	24
2.3.6.4 Indicadores de morosidad .....	25
2.3.6.5. Análisis de Morosidad.....	26
2.3.7 Microfinanzas.....	27
2.3.7.1 Microcrédito.....	28
2.3.8 Rentabilidad .....	29
2.3.8.1 Sostenibilidad.....	30
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1. Enfoque de la investigación .....	31
3.2. Modalidad básica de investigación .....	31

3.3. Nivel o tipo de investigación.....	32
3.4. Fuentes de investigación .....	32
3.5. Técnica .....	33
3.6. Instrumento .....	33
3.7. Población y Muestra.....	34
3.8 Recolección de la información.....	34
3.9. Procesamiento de la información .....	34
CAPÍTULO IV .....	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	35
4.1. Entrevista.....	35
4.1.1 Análisis e Interpretación de la entrevista .....	44
4.2. Encuesta .....	46
CAPÍTULO V .....	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones .....	56
5.2. Recomendaciones.....	57
CAPÍTULO VI.....	58
6. PROPUESTA.....	58
6.1. Datos Informativos.....	58
6.1.1. Título de la propuesta.....	58
6.1.2. Institución Ejecutora .....	58
6.1.3. Beneficiarios .....	58
6.1.5. Tiempo Estimado .....	59
6.1.6. Equipo Responsable .....	59
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	59
6.3. Justificación.....	60
6.4. Objetivos .....	61

6.4.1. Objetivo General .....	61
6.4.2. Objetivos Específicos.....	61
6.5. Análisis de factibilidad.....	61
6.5.1. Socio – Cultural .....	61
6.5.2. Tecnológico.....	62
6.5.3. Organizacional .....	62
6.5.4. Económico – Financiero .....	62
6.5.5. Legal.....	62
6.6 Fundamentación .....	63
6.6.1. Reformas financieras.....	63
6.6.2. Morosidad total de la cartera de crédito.....	64
6.6.3. Calificación de los Microcréditos .....	65
6.6.4 Los 5 c del crédito.....	66
6.6.5. Microcrédito.....	67
6.6.6. Cartera vencida.....	68
6.7 Metodología. Modelo Operativo.....	68
6.8. Desarrollo de la propuesta.....	70
6.8.1. Elaboración de las correcciones metodológicas de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. ....	70
6.8.1.1. Fase 1. Información del socio .....	70
6.8.1.2. Fase 2. Otorgamiento del microcrédito.....	79
6.8.1.3. Fase 3. Seguimiento y recuperación de cartera vencida .....	91
6.8.2. Realizar un análisis comparativo de los índices de morosidad, estados financieros e incremento de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. ....	98
6.8.2.1. Cobertura Patrimonial de Activos.....	99

6.8.2.2. Morosidad Bruta de la cartera .....	100
6.8.2.3. Morosidad de la cartera de microcrédito.....	101
6.8.2.4. Cobertura de la Cartera Improductiva de Microcréditos.....	102
6.8.2.5. Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA) .....	103
6.8.2.6. Rendimiento sobre el Patrimonio.....	104
6.8.2.7. Liquidez.....	105
6.8.2.8. Análisis Comparativo del Balance General con Proyección al 2017.....	106
6.8.2.9. Análisis Comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias con Proyección al 2017.....	110
6.8.2.10. Análisis Comparativo de Incremento de Socios con Proyección al 2017.	112
6.8.3. Socializar los resultados de la propuesta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. ....	113
6.9. Conclusiones .....	121
6.10. Recomendaciones.....	122
Bibliografía .....	123
Anexos .....	128
Anexo 1. Balance de comprobación -2014 .....	129
Anexo 2. Estado de Pérdidas y Ganancias-2014.....	135
Anexo 3. Balance de comprobación -2015 .....	139
Anexo 4. Estado de Pérdidas y Ganancias-2015.....	145
Anexo 5. Balance de comprobación -2016 .....	149
Anexo 6. Estado de Pérdidas y Ganancias-2016.....	155

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1. Árbol de problemas.....	7
Gráfico 4. 1. Tipos de garantía.....	48
Gráfico 4. 2. Manual de calificación.....	49
Gráfico 4. 3. Métodos de pagos a los socios morosos .....	50
Gráfico 4. 4. Porcentaje de morosidad .....	51
Gráfico 4. 5. Nivel de riesgo crediticio .....	52
Gráfico 4. 6. Políticas para los microcréditos .....	53
Gráfico 4. 7. Tiempo de prorroga.....	54
Gráfico 4. 8. Rentabilidad .....	55
Gráfico 6. 1. Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2 .....	64
Gráfico 6. 2. Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2 .....	65
Gráfico 6. 3. Solicitud de crédito para el socio anverso.....	74
Gráfico 6. 4. Solicitud de crédito para el socio reverso .....	75
Gráfico 6. 5. Solicitud de crédito para el garante anverso .....	77
Gráfico 6. 6. Solicitud de crédito para el garante reverso.....	78
Gráfico 6. 7. Hoja de inspección.....	85
Gráfico 6. 8. Reverso de Hoja de Inspección.....	86
Gráfico 6. 9. Solicitud para la resolución del crédito.....	89
Gráfico 6. 10. Solicitud para la resolución del crédito, anverso .....	90
Gráfico 6. 11. Modelo de recibo de cobro .....	94
Gráfico 6. 12. Modelo de notificación en caso de morosidad del socio .....	96
Gráfico 6. 13. Modelo de notificación en caso de morosidad del garante .....	97
Gráfico 6. 14. Suficiencia Patrimonial.....	99
Gráfico 6. 15. Morosidad Cartera .....	100
Gráfico 6. 16. Morosidad Cartera de Microcrédito.....	101
Gráfico 6. 17. Cobertura Cartera de Microcrédito .....	102
Gráfico 6. 18. Rendimiento Operativo sobre Activo .....	103
Gráfico 6. 19. Rendimiento sobre el Patrimonio.....	104
Gráfico 6. 20. Liquidez .....	105
Gráfico 6. 21. Porcentaje de Incremento de socios .....	112

## TABLAS

Tabla 1.1. Sector financiero de los planes de acción, según segmento y zonal 2015 ..	4
Tabla 1.2. Segmentación entidades sector financiero popular y solidario .....	4
Tabla 1.3. Índices de morosidad por segmentos .....	5
Tabla 3. 1. Población.....	34
Tabla 4. 1. Análisis e Interpretación de la entrevista .....	44
Tabla 4. 2. Metodología crediticia .....	46
Tabla 4. 3. Manual de Procedimientos.....	47
Tabla 4. 4. Tipos de garantía.....	48
Tabla 4. 5. Manual de calificación .....	49
Tabla 4. 6. Métodos de pagos a los socios morosos.....	50
Tabla 4. 7. Porcentaje de morosidad .....	51
Tabla 4. 8. Nivel de riesgo crediticio .....	52
Tabla 4. 9. Políticas para los microcréditos .....	53
Tabla 4. 10. Tiempo de prórroga.....	54
Tabla 4. 11. Rentabilidad .....	55
Tabla 6. 1. Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2 .....	64
Tabla 6. 2. Análisis de los índices de morosidad en microcréditos Kullki Wasi.....	65
Tabla 6. 3. Calificación de los microcréditos.....	66
Tabla 6. 4. Información del socio.....	70
Tabla 6. 5. Detalle de ingresos y egresos original .....	76
Tabla 6. 6. Detalle de ingresos y egresos propuesto para el socio.....	76
Tabla 6. 7. Detalle de ingresos y egresos propuesto para el garante.....	79
Tabla 6. 8. Otorgamiento del microcrédito .....	80
Tabla 6. 9. Factores Cuantitativos.....	84
Tabla 6. 10. Rango de días .....	91
Tabla 6. 11. Seguimiento .....	91
Tabla 6. 12. Plan de Incentivo.....	92
Tabla 6. 13. Morosidad por tipo de crédito 2015 .....	93
Tabla 6. 14. Morosidad por tipo de crédito 2016.....	93
Tabla 6. 15. Proyección de disminución de Morosidad por tipo de crédito 2017.....	93
Tabla 6. 16. Recuperación de cartera .....	94

Tabla 6. 17. Modelo de registro de notificaciones .....	97
Tabla 6. 18. Suficiencia Patrimonial .....	99
Tabla 6. 19. Morosidad Cartera.....	100
Tabla 6. 20. Morosidad Cartera de Microcrédito .....	101
Tabla 6. 21. Cobertura Cartera de Microcrédito .....	102
Tabla 6. 22. Rendimiento Operativo sobre Activo .....	103
Tabla 6. 23. Rendimiento sobre el Patrimonio.....	104
Tabla 6. 24. Liquidez .....	105
Tabla 6. 25. Análisis histórico comparativo del Balance General 2014 - 2016.....	107
Tabla 6. 26. Análisis Comparativo del Balance General con Proyección al 2017... 108	
Tabla 6. 27. Análisis histórico comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias 2014 - 2016 .....	110
Tabla 6. 28. Análisis Comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias con Proyección al 2017.....	111
Tabla 6. 29. Análisis Comparativo de Incremento de Socios con Proyección al 2017 .....	112

## INTRODUCCIÓN

El Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., requiere de una investigación estructurada que contribuya a cumplir apropiadamente con los objetivos propuestos.

Para lo cual se toma muy en cuenta que el riesgo de crédito es uno de los riesgos más importantes al que debe enfrentarse cualquier institución financiera. Precisamente un indicador de esta clase de riesgo es el nivel en que se encuentra de morosidad la cooperativa; es decir, la proporción de su cartera que se ubica en una etapa de incumplimiento.

La morosidad es también es la causa principal de los problemas que afectan seriamente a las instituciones del sistema financiero y de hecho a cualquier empresa por grande o pequeña que sea, es decir si no ha definido correctamente sus políticas y procedimientos para conceder créditos hay un alto riesgo de que a futuro se presenten serias dificultades tanto de rentabilidad, como de liquidez.

Con el propósito de encaminar adecuadamente la presente investigación se ha definido previamente seis apartados o capítulos que contienen el detalle de todo el análisis realizado y que son los siguientes:

**Capítulo 1:** en el que se encuentra **El Problema**, inicia con el tema, luego se recurre a un planteamiento de problema, generado por una contextualización a nivel macro, meso y micro, también se efectúa la formulación de problema, se detalla un análisis crítico, con los mismos datos se realiza una prognosis, se plantean varias interrogantes, se delimita el objetivo de investigación, se elabora la respectiva justificación, y se plantean los objetivos tanto el general como los específicos

**Capítulo 2:** en el que se elabora el **Marco Teórico**, comienza con el estado de arte, luego se efectúa la correspondiente fundamentación legal, y finalmente se consultan tanto las definiciones como los conceptos que involucran los temas y subtemas de las variables analizadas.

**Capítulo 3:** en el que se detalla la **Metodología de la Investigación**, empieza con el enfoque de la investigación, se estudia la modalidad básica de investigación, se escoge el nivel o tipo de investigación, se seleccionan las fuentes de investigación, se describen tanto la técnica como el instrumento que se utilizará para recoger información de la población y muestra, con dicha información se procede detallar cómo se efectuará esa recolección y finalmente se plantea el procesamiento de la información.

**Capítulo 4:** en el que se describe el **Análisis e Interpretación de Resultados**, se da origen con la entrevista los directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., con su respectivo u análisis e interpretación, de igual manera se procede con los datos de la encuesta.

**Capítulo 5:** en el que se plantean las **Conclusiones y Recomendaciones**, las conclusiones recogen todos los datos más relevantes que se han suscitado durante la investigación y las recomendaciones son sugerencias que respaldan el análisis efectuado.

**Capítulo 6:** el que contiene la **Propuesta**, en primer lugar, se reúnen los datos informativos, luego se narran los antecedentes, se elabora la respectiva justificación, se plantean los objetivos tanto el general como los específicos, se analiza la factibilidad, se implementa la fundamentación teórica, se detalla la metodología del modelo operativo, continúa con el desarrollo de la propuesta, se obtienen conclusiones y las recomendaciones.

Para finalizar se añaden la Bibliografía y los anexos correspondientes que se utilizaron durante el proceso de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

### **1.2 Planteamiento de Problema**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda., se detectan altos índices de morosidad en el segmento de Microcrédito, especialmente en el último año. Según la SEPS en el boletín de indicadores financieros, diciembre de 2016, se muestra una morosidad del 14,71% mientras que el total del sector está en un 12,51%.

La inadecuada gestión de cobros repercute en un bajo índice de liquidez de la institución con relación al segmento 2 en que participa; así mismo, no se aplican correctamente políticas de recuperación de cartera, señaladas en la metodología interna de crédito. El incumplimiento de los clientes genera también menores niveles de rentabilidad. Otra causa que genera el problema en la cooperativa es el deficiente control del riesgo crediticio, que incide en el desfinanciamiento de las actividades operativas.

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contextualización Macro**

El sector cooperativo en el Ecuador ha sabido adaptarse a las crisis económicas que se han suscitado en los últimos años, compitiendo con la banca privada en cuanto a la captación de depositantes principalmente en las tasas pasivas.

A diciembre de 2015 se registraron 848 organizaciones financieras activas, incluida la Corporación Nacional de Finanzas Populares. Más de 82% de ellas correspondía a los segmentos 4 y 5, es decir a organizaciones con menos de cinco millones de dólares en activos. Esta gran proporción de cooperativas contaba con 16% de los 5.531.047 de socios registrados hasta esa fecha. En el otro extremo, las COAC con más de 20 millones de dólares en activos, de los segmentos 1 y 2, representaban menos de 7% del total de organizaciones, pero agrupaban casi a 69% del total de socios del sistema. (Jácome, Rhon, & Ruiz, 2016)

En el 2015 se realizó una evaluación de las principales deficiencias relacionadas con el nivel de pérdidas, de morosidad y de liquidez que deben corregir es por eso que la evaluación se dispuso que 300 entidades definan estrategias para mejorar esos indicadores para lo cual este procedimiento facilita el involucramiento de los gerentes, auditores internos.

**Tabla 1.1.** Sector financiero de los planes de acción, según segmento y zonal 2015

ZONAL	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4	SEGMENTO 5
QUITO	91%	73%	78%	69%	53%
AMBATO	97%	95%	76%	63%	62%
PORTOVIEJO		91%	81%	63%	58%
GUAYAQUIL	100%	50%	72%	76%	49%
CUENCA		92%	70%	48%	56%
<b>Total</b>	<b>93%</b>	<b>84%</b>	<b>76%</b>	<b>62%</b>	<b>56%</b>

**Fuente:** Código Orgánico Monetario y Financiero

**Elaborado por:** Daniela Ramos

En la siguiente tabla 1. Del sector financiero se puede observar los 5 segmentos a nivel nacional, el porcentaje de cumplimiento de los planes de acción de cada institución financiera fue superior a un 70% lo que es necesario que los segmentos con mayores organizaciones indicaran mejores resultados que las pequeñas.

El Código Orgánico Monetario y Financiero de las cooperativas están conformadas por personas naturales o jurídicas las mismas que están establecidas por la Ley de Economía Popular y Solidario con el fin de realizar actividades financieras.

**Tabla 1.2.** Segmentación entidades sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (\$)
1	Mayor a 80'000.000
2	Mayor a 20'000.000 hasta 80'000.000
3	Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000
5	Hasta 1'000.000
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** (SFPS, 2015)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

En base a la tabla 2. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo principal realizar actividades de intermediación financiera con los socios, clientes y la responsabilidad social. Según La Junta de Política y Regulación Monetaria en la resolución (N° 038-2015-F) estableció los segmentos de las entidades para beneficio de los saldos de los activos. De acuerdo al sector financiero cada segmento tiene un total de activos los cuales son manejables internamente para los procesos crediticios.

### 1.2.1.2. Contextualización Meso

En la provincia de Tungurahua existe el mayor número de cooperativas en el país, de tal manera son aporte para las microempresas. La SEPS en Ambato atienden al público bajo un protocolo estandarizado de buen servicio a la ciudadanía, con la visión de velar por el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento del Sector de la Economía Popular y Solidaria y el bienestar de sus integrantes. (Indicadores Financieros, 2016) En la provincia de Tungurahua existe 164 cooperativas de ahorro y crédito convirtiéndose en la tercera de más cooperativas a nivel nacional.

**Tabla 1.3.** Índices de morosidad por segmentos

Índices de morosidad	dic-15		sep-16	
	Morosidad Segmento 2	Total segmentos	Morosidad Segmento 2	Total segmentos
Morosidad de la cartera de créditos comercial prioritario	49,38%	10,47%	7,49%	38,12%
morosidad de la cartera de créditos de consumo prioritario	10,57%	6,55%	6,13%	8,65%
morosidad de la cartera de crédito inmobiliario	8,29%	3,66%	9,15%	4,40%
morosidad de la cartera de microcrédito	11,34%	10,75%	6,20%	6,92%
morosidad de la cartera crédito productivo	0,00%	2,09%	0%	0,28%
morosidad de la cartera de crédito comercial ordinario	0,00%	0,84%	0%	2,31%
morosidad de la cartera de consumo ordinario	0,00%	2,32%	0,58%	0,82%
morosidad de la cartera de vivienda de interés publico	0,00%	0,20%	0%	0,01%
morosidad de la cartera de crédito educativo	11,76%	10,52%	34,31%	19,59%
<b>MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL</b>	<b>11,80%</b>	<b>8,23%</b>	<b>11,72%</b>	<b>7,95%</b>

**Fuente:** (Boletín Financiero Segmento 2, 2015) (Boletín Financiero Segmento 2, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

En la siguiente tabla 3., se puede analizar los índices de morosidad del segmento 2 en relación al total de cooperativas con un total de 11,80%, los porcentajes mayores es de crédito educativo y de microcrédito. El crédito educativo en diciembre del 2015 estuvo en 11.76% e incremento a 34.31% hasta septiembre del 2016. De igual manera la cartera de microcrédito en diciembre de 11.34% disminuyó 6.20% a septiembre del 2016.

### **1.2.1.3. Contextualización Micro**

La creación de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi comienza un 12 de noviembre del 2002 con la participación de grupos indígenas como Salasaca, Chibuleo, Pilahuín con el fin de poder fortalecer la crisis económica y llegar hacer una institución segura para todas las personas.

Los miembros de la cooperativa decidieron asignarle un nombre de Kullki Wasi que eso significa Casa de Dinero, junto con sus socios capitalizaron a la cooperativa a través del otorgamiento de los créditos mejorando la calidad de vida de los socios y de la comunidad.

En la ciudad de Ambato existe 36 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en donde se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., la cual está considerada como una de las mejores instituciones financieras ya que brinda mejor solvencia y aporte en cada uno de los socios dentro de la institución financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda., ofrece variedades de créditos con la finalidad de brindar un mejor servicio, de acuerdo a los montos adecuados para cada uno de los servicios financieros, con respecto al microcrédito la cooperativa ha manejado hasta el momento una cartera vencida que no ha logrado recuperar durante los últimos tres años, datos de los cuales la investigadora se detendrá a realizar el análisis correspondiente.

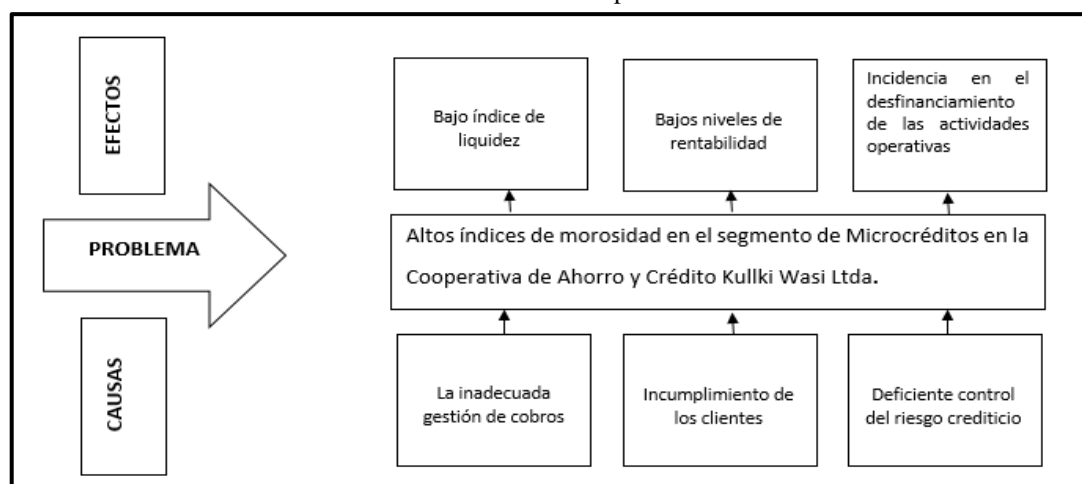
Hasta el momento el manejo de cartera vencida reflejado en los estados financieros que le han sido facilitados a la investigadora se puede observar de primera mano que se han ido incrementando progresivamente durante los últimos tres años, también se ha podido tener acceso al manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito en el cual se ha detectado algunos errores, omisiones y descuidos que se han dado en cuanto a la calificación, otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos.

A partir de este análisis preliminar surge la necesidad de realizar un estudio mucho más minucioso y profundo, que permita realizar las correcciones, enmiendas y mejoras

tanto a las políticas como a los procedimientos y la difusión del producto final dentro del personal de la empresa, todo este proceso deberá difundirse y socializarse debidamente con todo el personal de la empresa y de manera esencial con quienes se relacionan con el área de créditos.

### 1.2.2. Formulación de Problema

Gráfico 1.1. Árbol de problemas



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Daniela Ramos

### 1.2.3. Análisis Crítico

Con el análisis de la morosidad se pretende mejorar la forma del otorgamiento de créditos con la finalidad de poder reducir la morosidad en los microcréditos de esa manera se mejorará la rentabilidad de la institución financiera. Sin embargo, una de las causas que se evidencian es una inadecuada gestión de cobros, que ha dado como efecto un bajo índice de liquidez.

Así mismo otra de las causas que se dan es el incumplimiento de los clientes en sus pagos, lo que ha provocado bajos niveles de rentabilidad. De esta manera, lo que se busca es resumir los lineamientos y mejores prácticas metodológicas para los microcréditos con enfoque en el manejo y control de la morosidad aplicables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda.

Finalmente, un deficiente control del riesgo crediticio, ha generado una incidencia en el desfinanciamiento de las actividades operativas. Al conceder términos de

financiamiento no existe la determinación de comunicarlos claramente y mantener políticas claras, procedimientos oportunos y precisos que faciliten los cobros.

#### **1.2.4. Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda. al no tener un control en la parte metodológica en los microcréditos va a tener ciertos problemas e incremento de la morosidad, la cooperativa no podrá cumplir con sus empleados, trabajadores y con el estado, además los costos financieros serán más altos, teniendo que cerrar por quiebra, con los respectivas dificultades que una situación así conduce, como son demandas y juicios, incumplimientos y pérdidas económicas muy fuertes, disminución de fuentes de trabajo, y la posibilidad que el capital de los accionistas desaparezca.

#### **1.2.5. Interrogantes**

##### **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

Por la incorrecta aplicación de la metodología crediticia.

##### **¿Dónde se detecta?**

En los reportes enviados mensualmente por la SEPS.

#### **1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación**

**1.2.6.1. Delimitación de campo:** Contabilidad y Auditoría

**1.2.6.2. Delimitación de área:** Créditos

**1.2.6.3. Delimitación de especialización:** Financiera

**1.2.6.4. Delimitación espacial:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., está ubicada en el cantón Ambato provincia de Tungurahua.

**1.2.6.5. Delimitación temporal:** Seis meses a partir de la aprobación del plan.

### **1.3 Justificación**

El trabajo de investigación es de interés porque es necesario realizar un análisis de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en relación al segmento 2, de tal manera que sirva de aporte para el crecimiento de la institución y por lo tanto contribuya a que la rentabilidad aumente

Es importante porque el incremento de la morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi es un reflejo de lo que provocó la crisis económica nacional y precisamente este tipo de créditos sufrió las consecuencias que incidió en la rentabilidad de la cooperativa.

El presente estudio incitará un impacto porque es necesario cambiar la metodología de crédito de acuerdo a los pasos y procedimientos tendientes a obtener información del cliente con el objetivo de sustentar la decisión de crédito, tanto con el análisis de la capacidad de pago como de la voluntad es por eso que se pretende mejorar la metodología crediticia de la cooperativa a la hora de otorgar los créditos ya que se manejará un control adecuado para poder disminuir la morosidad, brindando un mejor servicio para los socios.

La investigación es de utilidad porque servirá para que la institución financiera mejore sus resultados y reduzca el riesgo crediticio, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por el estudio realizado, en donde ocasiona una cartera vencida la cual crea problemas financieros importantes para la institución.

Será novedoso porque se obtendrá un mejor asesoramiento para invertir y dar un buen uso del crédito, para no tener en el futuro inconveniente de pago, lo cual tiene una alta relevancia en la eficiencia de una empresa, con la finalidad de cobrar y dar oportunidad al cliente para que cumpla con sus pagos, aumentando liquidez y obteniendo mejores resultados, con clientes internos y externos más satisfechos; además que el investigador tendrá capacidad de adquirir mayor experiencia en la solución de problemas y lograr un cambio verdadero en su beneficio y de la sociedad.

La actual investigación será factible porque se disponen de suficientes fuentes de información científica, acceso a documentos institucionales y datos referentes al sistema financiero en el internet. Además, se cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a toda la estructura de la investigación, es decir, los recursos materiales, tecnológica, técnica, informáticos y financieros. Finalmente, se obtuvo todo el apoyo por parte de las autoridades y el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar los índices de morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el proceso metodológico para el otorgamiento de crédito y control de los índices de morosidad en el segmento de microcréditos.
- Fundamentar teóricamente las metodologías de crédito y el manejo de la morosidad en instituciones de micro finanzas.
- Proponer procedimientos con mejores prácticas para la aplicación metodológica de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Estado de arte**

Para el presente trabajo se indagó otros temas planteados, que guardan algunas similitudes o mantienen un tipo de relación para la siguiente investigación:

Según menciona Chavarín (2015), en la Revista mexicana de economía y finanzas, los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de una manera negativa y significativa para la rentabilidad obtenida por las instituciones financieras, lo que se analiza mediante un modelo estático con estimadores Hausman-Taylor y un modelo de panel dinámico con estimadores ArellanoBover/Blundell-Bond, con el propósito de limitar lo más posible el crecimiento del índice de morosidad y de esta manera no ver perjudicada su rentabilidad.

El aporte que se desprende de lo anterior resulta del método aplicado para medir el índice de morosidad dentro de las instituciones financieras analizadas como un aspecto determinante en la rentabilidad en donde se tomaron muy en cuenta elementos como el nivel de capitalización, los niveles de exposición al riesgo diversos gastos administrativos y desde luego el tipo de actividad, en cuyo caso el modelo dinámico arrojó datos confiables mediante los cuales se tomaron las decisiones pertinentes.

Arias (2017), manifiesta que el nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) las mismas que están reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria en el segmento 2, cuyo análisis del nivel de morosidad es muy elevado con un bajo porcentaje de cobertura de provisiones por cartera en riesgo de recuperación, dados principalmente

por no implementar un adecuado modelo de gestión y administración de cartera en mora para lo cual propone la implementación de un modelo de gestión de cobranzas para identificar quien, cuando y donde se debe realizar la gestión.

Una vez identificado el problema de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito que supervisa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se busca la mejor alternativa de solución que permita aplicar procesos, políticas, herramientas y estrategias innovadoras para lograr resultados positivos que repercutan de manera efectiva en la rentabilidad de las instituciones financieras.

López (2015), con respecto al control interno y su influencia en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., menciona que presenta un alto índice de morosidad, esto se debe a que los créditos que son otorgados, no son dado previo a un análisis estricto a los sujetos de crédito, lo que exige implementar un manual de control interno, que pretende alcanzar que la cooperativa cuente con una guía práctica y didáctica para alcanzar sus objetivos y la aplicación de dicho manual de la cooperativa como orientación para la recepción y aprobación de créditos y recuperación de la cartera.

Con la información recolectada directamente de la cooperativa los datos demuestran que no se han logrado mantener un control adecuado con respecto a la morosidad, puesto que el nivel de recuperación realmente es insignificante, por lo tanto, urge la implementación de un sistema de control interno en el que se analiza diversas estrategias, como procedimientos y políticas que aseguren un adecuado manejo de cartera vencida.

Según el informe de la SBIF (2016), menciona que su informe tiene como finalidad contribuir a la evaluación de las políticas públicas en materia de endeudamiento con el fin de realizar un análisis utilizando variables de género, edad e ingreso económico, las cuáles contribuyen con indicadores para la deuda y apalancamiento de los clientes, no obstante, los indicadores de pago y morosidad; el análisis toma como base cambios estructurales y también administrativos implementando para ellos departamentos y metodologías que tengan que ver directamente con el manejo de riesgo.

La presencia de varios elementos que inciden en las labores financieras junto con aspectos que complementan las labores y actividades que definen su naturaleza especialmente en la prestación de servicios de créditos, en donde los resultados arrojan evidencias que ameritan promover prácticas que permitan corregir dos problemas presentados dentro de un corto plazo, dando énfasis especialmente en el cumplimiento de plazos.

## **2.2. Fundamentación legal**

Para la elaboración de la presente investigación es necesario guiarse en las leyes, normas y reglamentos del sistema financiero, los cuales se mencionará a continuación.

### **Ley Orgánica de Economía Popular Solidaria**

Según la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario, 2011, pág. 2) “La Constitución de la República, en el art. 283 establece que el sistema económico social y solidario de tal forma se constituye formas de organización financiera, privada, mixta y solidaria, de tal manera que la Constitución compruebe que la economía se sistematizará de acuerdo con la ley la cual incluirá a los sectores de cooperativa y comunitarios.”

En el art. 21 de la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario, pág. 7) se menciona lo siguiente:

**Sector Cooperativo.** - Están sobreentendidas como las personas o sociedades que se han formado de carácter necesario para satisfacer las necesidades sociales y financieras por las cuales una cooperativa o empresa jurídica tienen el derecho de interés social.

### **Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

El Reglamento de las organizaciones públicas, privadas, popular y solidaria que se regulan en base a leyes en cada uno de los asociados como las mutualistas y el sector cooperativo, de este modo las instituciones financieras ingresan dinero, para poder

desarrollar y financiar los proyectos que no son susceptibles de créditos por sus costos altos y por falta de garantías emitidas por las entidades en el año 2012.

Este reglamento se establece por cumplir objetivos y procedimientos de aplicación en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria con personas necesarias e interesadas en poder conformar una organización en base a una función jerárquica para la aprobación ante la Superintendencia.

### **Código Orgánico y Monetario y Financiero**

El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los procedimientos del sistema financiero, como los mecanismos de seguros del Ecuador, para poder implantar un marco de políticas, control y supervisión de cuentas por los que se rige, junto con la relación de sus usuarios (Asamblea Nacional, 2014).

### **La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera**

La Junta establece leyes que regulan la segmentación de la cartera de crédito del sistema financiero. Resolución No. 043-2015-F (2015)

**Microcrédito.** Es otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00 se trata de préstamos de pequeña cuantía y de plazos de poco tiempo o de corta duración, están orientados a incentivar a los emprendedores, que tienen un emprendimiento comercial, que no cuentan con el capital necesario, o para resolver pequeñas contingencias de ahorro familiar.

En las cooperativas a nivel nacional se entiende como microcréditos todas aquellas operaciones que sean destinadas para una actividad económica como por ejemplo la fabricación o ventas de productos para así poder generar ingresos propios. Dentro de los microcréditos existen grupos de minoristas, acumulación simple y el microcrédito acumulado que en si consta de la base del microcrédito, para poder dar un giro a todo negocio que desee estructurarse.

## **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**

### **Provisiones Genéricas**

La Superintendencia dispondrá la constitución de provisiones genéricas si evidencia:

- Privaciones en la aplicación de los procedimientos.
- Mal manejo de la información de expedientes.
- Debilidades en la búsqueda de información
- Las provisiones genéricas adicionales pueden ser de hasta el 3% sobre el saldo total de la cartera de uno o más tipos de crédito.
- Se conservarán hasta que la SEPS determine que se han superado las causales que las originaron.
- No se constituirán provisiones genéricas en las operaciones de crédito con categoría de riesgo D y E.

### **Provisiones Facultativas**

Se establecen provisiones adicionales a la incobrabilidad de la cartera, durante el año 2015 y 2016 en la Resolución No. 139-2015-F (2015)

- Las provisiones no pueden ser mayores al 0,5% del total de la cartera bruta, ni mayores al 1% a diciembre de 2016.
- El monto de las provisiones facultativas, genéricas y otras, son deducibles del impuesto a la renta hasta un 10% del total de su cartera bruta.

### **2.3. Definiciones y conceptos**

En una investigación se basa por conceptos, teorías ya antes aplicadas que son de mucha ayuda para fundamentar la investigación que será de aporte para futuros trabajos.

### 2.3.1 Cooperativa

La cooperativa básicamente es una entidad en la que se agrupan de manera independiente cierto número de individuos que expresan voluntariamente satisfacer en conjunto diversos tipos de necesidades, con el propósito de obtener ganancias económicas, prestar servicios sociales e incluso mantener una intervención cultural, esto a través, de una empresa cuya gestión la asumen una parte de sus socios elegidos de manera democrática que buscan de manera fundamental el crecimiento de la empresa (Betancourt Aníbal 2010).

Este tipo de empresas son importantes ya que buscan aportar al desarrollo sostenible de la comunidad, conforme avanza su crecimiento y como reciprocidad a la sociedad, por otro lado, su presencia aporta plazas de trabajo, genera diversas actividades dentro de su responsabilidad social e internamente se basa en la práctica de los valores humanos, la ética y los principios cooperativos.

Las cooperativas son asociaciones de personas cuyo fin primordial es elaborar productos, brindar servicios mediante un trabajo en conjunto de todos sus accionistas que además de lograr sus aspiraciones económicas buscan retribuir a la sociedad en la cual desempeñan sus actividades. Las aportaciones que los accionistas realizan con la cooperativa deben ser fondos lícitos, bienes muebles o inmuebles que no estén impedidos judicialmente (Decoop, 2003).

La cooperativa busca primordialmente que sus actividades se realicen sin perjuicio de sus propios intereses y desde luego de sus competidores, también se asegura que no se vulneren los derechos sociales y más bien se garantice beneficios económicos de los socios que sigan adhiriéndose a la misma de modo que todos tengan la misma oportunidad de crecer, tomar decisiones e intervenir democráticamente.

### 2.3.2 Crédito

El crédito es un recurso esencial, que históricamente ha sido utilizado por los hombres de negocio para realizar sus actividades comerciales, mejorar sus ventas y la prestación de servicios, este tipo de actividad ha contribuido a que cada vez la economía experimente una reactivación. La solitud de un crédito ayuda a financiar una compra, dentro de un plazo y condiciones acordadas (Morales Castro, 2014).

La palabra crédito tiene relación con préstamos que se otorga a las personas para poder obtener algún bien o poder financiar el pago de algunas compras durante un tiempo

acordado. En la actualidad no existe actividad económica que no utilice el crédito para realizar sus negocios, es decir por más pequeño o grande que sea necesita de este para poder funcionar, por lo tanto, es de suma importancia ya que facilita la liquidez durante las compras, pagos o diversos tipos de inversión.

Es una actividad financiera en la que tanto individuos como empresas asumen por un lado el rol de acreedor o deudor al comprometerse en el pago de una deuda. En el caso del deudor, asume la responsabilidad de reembolsar la cantidad de dinero dentro de un periodo establecido, junto con los intereses que se hayan generado los mismos que resultan ser la ganancia para el acreedor. Por otro lado, el acreedor asume el derecho de reclamar el pago al deudor siempre y cuando existiera incumplimiento dentro de los plazos establecidos, llegando incluso en las distancias legales (Eslava, 2008).

El crédito es un asunto que requiere por parte de las empresas financieras mantener una liquidez mínima de modo que pueda garantizar el cobro cuando un deudor no ha podido realizar los pagos. El crédito no solo aporta con ganancias a los socios de la empresa, sino que además genera dentro de un país confianza a la estructura financiera, pues previene que no existan desfases dentro del sistema industrial pues estimula la inversión incluso del tipo extranjero.

### **2.3.3. Cartera**

La cartera pese a ser una herramienta que no presenta una conducta estable es esencial dentro de la dinámica de una empresa especialmente en lo que concierne en el capital de trabajo, que exige que su administración sea lo más eficiente posible, de tal manera que no empeore el capital de trabajo y desde luego la liquidez pues al otorgar un crédito la empresa ha provocado que este recurso se inmovilice por un lapso de tiempo al financiar a sus clientes y al existir incumplimiento los intereses generados en vez de ser una ganancia afectan a la rentabilidad de la misma (Espino, 2001, pág. 21).

De esta manera la recuperación de los créditos entregados a los clientes asegura la estabilidad de la cooperativa, de ahí que cualquier tipo de entidad financiera o empresa que esté autorizado a la entrega de créditos tiene como responsabilidad llevar una administración minucioso del riesgo crediticio, ya que involucra delinear políticas, procedimientos, estrategias que ayuden a evaluar, examinar y controlar la amplia gama de cartera.

La cartera es también un grupo de documentos que garantizan y aseguran que los activos y las operaciones financieras con terceras personas sean válidas dentro de los convenios establecidos. Con respecto a la responsabilidad bancaria se la utiliza como una cuenta, en donde se registran la otorgación de créditos y se puede totalizar los créditos cumplidos cabalmente y los que reportan retraso (Eslava, 2008).

Se debe y se puede considerar que la cartera de créditos brindan muchas facilidades a la contabilidad, pues se logra establecer fácilmente cuales han sido los destinos que han tomado los valores que se han dado en préstamo, cuál es su actual condición, es decir los que han sido recuperados, los que están por vencer y aquellos que han vencido y que no se han logrado devengar, las empresas financieras son examinadas constantemente en su manejo de cartera de créditos ya que la misma depende de su solidez.

Resolución No. 129-2015-F (2015)

**Cartera por vencer:** Es el resultado total neto de una empresa dentro de un periodo determinado de corte de su cartera de crédito, que demuestra que halla al día con respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas.

**Cartera vencida:** Corresponde al capital de la cartera de crédito en la parte del saldo que se obtiene durante el pago de sus obligaciones.

**Cartera que no devenga interés:** Se relaciona con la diferencia existente entre el saldo del capital que se encuentra pendiente de pago y la cantidad de cartera vencida.

Una institución financiera logra prestigio cuando ha logrado manejar correctamente su cartera, es decir, mantiene pagos adecuados de sus socios dentro del tiempo y con la finalidad establecidos, logrando además un rango crediticio que resulta beneficioso tanto para la institución como para sus socios.

### **2.3.3.1 Definición de cartera de crédito**

Los préstamos concedidos y entregados por la institución financiera a sus socios se los conoce como cartera de crédito y pertenece al sector solidario; estos préstamos se

encuentran bajos distintas modalidades y toman diferentes naturalezas de acuerdo al giro que se les dé a cada una de estas de manera especializada (2006, pág. 117).

Una cooperativa por naturaleza debe otorgar créditos a sus socios, sin lo cual no lograría sobrevivir, ya que depende del flujo de efectivo que en muchas ocasiones resulta ser inevitable. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta muchas precauciones en donde se enfoque en el pago a tiempo y oportuno a quienes se les concedió el crédito de manera que se pueda lograr o evitar que exista retrasos. Dicho de otro modo, el objetivo primordial de una organización financiera se encuentra en cobrar oportunamente a sus clientes o socios.

Se refiere a un instrumento que fue desarrollada por Goliardos, para dirigir y finiquitar el otorgamiento del crédito para poder manejarlo apropiadamente y obtener de ellas rentas que beneficien a la institución financiera, esto es aplicable a diversas áreas comerciales, cuando se trata de concesiones de pagos a plazos. Esto beneficia tanto al cliente como a la empresa, puesto que permite controlar los pagos de manera estricta desde el inicio hasta el fin del acuerdo entre las partes e inclusive dentro del registro contable (Goliardos, 2014).

Es natural que varios clientes no logren pagar sus obligaciones. Nunca falta quienes se esfuerzan por vivir beneficiándose del comerciante o de la empresa y buscan por todos los medios evitar cancelar sus deudas, por lo que la empresa se ve en peligro de perder esos recursos, por lo tanto, esas deudas que no se lograron recuperar, ya sean originadas por ventas o en la prestación de un servicio se las conoce comúnmente como ventas fiadas.

#### **2.3.4. Riesgo**

Para Echemendia (2011), menciona que existen dos componentes para que sean dentro de una actividad de riesgo: la una es la posibilidad y la otra es la probabilidad dentro de lo cual un resultado puede ser negativo en donde la probabilidad de pérdida es mayor, es decir este resultado está en función del tamaño de la probabilidad el mismo que puede ser potencial cuando la posibilidad también ha incrementado.

Glosario de Términos Económicos (2011), para que ocurra un evento negativo existe la posibilidad de que la empresa ha procedido dentro de sus operaciones financieras o

comerciales de tal modo que sus resultados generan un grado de incertidumbre, y eleva el riesgo de recuperar los montos invertidos.

#### **2.3.4.1. Riesgo de crédito**

Para los autores Pinaya & Trávez (2015), La probabilidad de que se incurra en pérdidas como resultado de un elevado incumplimiento de las obligaciones en las que incurre un deudor dentro de las operaciones financieras de una empresa, es conocido como riesgo de crédito (pág. 3).

El riesgo de crédito se manifiesta como la posibilidad de que ocurra una pérdida la cual es asumida por una entidad o empresa a consecuencia del incumplimiento en que incurren con respecto a sus obligaciones las contrapartes con quienes ha establecido una relación. Este aspecto guarda relación de manera más habitual con entidades financieras, sin embargo, afecta también a organizaciones que pertenecen a otros sectores (Canelo, 2010).

Para poder evaluar un riesgo de crédito las empresas no toman las medidas necesarias y generalmente incurren en un descuido o en muchas ocasiones no existe la persona capacitada para hacerse cargo, de modo que pueda reducir o limitar esta probabilidad. En el caso de las entidades financieras y bancos existen leyes que buscan proteger tanto a estas instituciones como a los depositantes dentro de los cuales se crean fondos de garantías de depósitos con este propósito.

#### **2.3.5 Calificación de cartera**

Para calificar la cartera es necesario empezar desde el momento que un crédito es otorgado y luego dentro de su proceso de seguimiento, dentro de lo cual se establecen políticas que normalmente son definidas por la junta directiva y que son elaboradas con claridad y precisión, esto involucra a toda la estructura de la organización, delimita los créditos y su forma de exponerlo, también la fase de otorgamiento, sus garantías, control y seguimiento, se constituye provisiones se fija el capital económico y se define la recuperación de cartera todo lo cual exige que exista un análisis de la capacidad de endeudamiento y pago del cliente, y se fija el proceso dentro de la etapa de recuperación (Cardozo, 2006, pág. 386).

Para la calificación de cartera es necesario tomar en cuenta los datos generales de los clientes y clasificar quienes pueden acceder al crédito, en función de los cuales se

establecen plazos, montos, intereses, de modo que la empresa pueda mantener clientes permanentes ya sea en la venta de producto en la prestación de servicios, evitando que dicha entidad llegue a la posibilidad de cerrar. Por lo tanto, es necesario que una empresa por más pequeña que sea establezca un área o departamento de crédito, con personal que esté preparado para tratar y manejar estos aspectos de manera profesional y técnica siga los pasos dentro de la calificación, otorgamiento y evaluación del crédito, hasta el momento de recobrar la venta.

Según las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos las instituciones financieras deben realizar la evaluación de la cartera denominada como comercial, en la que se debe incluir los montos por capital, rendimiento e incluso por otros conceptos. Estas calificaciones deben efectuarse durante mayo y noviembre meses en los que se deben registrar los estados financieros que correspondan a los meses de junio y diciembre respectivamente (Espino, 2001).

Es necesario disponer de informes y reportes financieros para poder controlar la recuperación de cuotas, estos datos permiten identificar como avanza e proceso y como surgen los inconvenientes para poder enmendarlos, de este modo se puede registrar los cobros efectuados dentro de un sistema automático para posteriormente cotejarlo con los datos reales, por lo tanto, esto contribuye a cualquier empresa al otorgarle facilidades para controlar a un cliente con respecto a sus pagos y sus plazos.

### **2.3.5.1 Provisiones**

Según González (2008), las provisiones se expresan dentro de lo contable como perdidas reversibles y se manifiestan con el propósito de motivar o generar el inventario de existencias, como en el caso del cierre de un negocio.

Las cooperativas y mutualistas son controladas por La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que constituyen dos tipos de provisiones:

**Provisión General:** Cardozo (2006), La cantidad de ventas otorgadas a créditos que no han sido cancelados por los clientes se establecen como una pérdida y que debe ser registrado y reconocido dentro del resultado del ejercicio en consecuencia se debe considerar como un gasto. Para la provisión de cartera se debe calcular el valor que se disminuye y reconocerlo como gasto, los valores de la cartera de crédito dependen del

porcentaje de 1% para los montos entregados a crédito, lo que significa que se realiza a través de caja.

**Provisión Individual:** Cardozo (2006), Para que una organización efectúe sus ventas a crédito incurre siempre en el riesgo en que un segmento de sus clientes no cancelen sus deudas lo que significa una pérdida para la entidad, ya que no abra la posibilidad de recobrar el monto total de lo vendido a crédito. Este sentido una empresa del sector solidario debe crear una provisión individual que cubra la cartera de crédito de las calificaciones b, c, d, e, exceptuando los montos registrados en los cuadros anteriores.

### 2.3.6 Indicador

Se establece una relación con los valores obtenidos de los estados financieros y otros datos de informes contables de una entidad para poder evidenciar de un modo objetivo cómo se comporta la misma se puede evidenciar también numéricamente el desempeño de una parte de la organización o de su totalidad. Al realizar una comparación es necesario una referencia por lo tanto se acude a los indicadores para establecer la existencia de una desviación en base de la cual se realiza correcciones o acciones de prevención de acuerdo a los casos que se presente (Romero & Fernandez, 2008).

Normalmente las relaciones existentes se pueden evaluar en base a información de los estados financieros y datos contables de este modo los indicadores resultan ser muy necesarios y se los utiliza para analizar el comportamiento, las tendencias y realizar comparaciones con los estados financieros de la organización con relación a otras empresas. En varios casos al realizar el análisis de estos indicadores se puede prevenir una posible quiebra.

Para determinar los resultados numéricos se requiere relacionarlos con dos cifras los cuales son las razones o indicadores estos resultados son obtenidos con facilidad y no son muy significativos; sin embargo al relacionarlos y compararlos con datos anteriores o con entidades que pertenecen al mismo sector se pueden obtener a portes muchos más significativo en base de los cuales incluso se pueden establecer conclusiones acerca de la situación financiera y real de una entidad (Rheny, 2012).

Para medir o establecer la estabilidad, nivel de endeudamiento, capacidad para generar liquidez, determinar los rendimientos y utilidades de una empresa los indicadores son recursos que se elaboran empleando la misma información que produce la empresa

para lo cual una persona encargada y capacitada interpreta las cifras y la información en general. Los indicadores ayudan en el análisis de la situación real de forma individual y permiten realizar la comparación de la misma con empresas rivales o competidoras e incluso con la empresa que se encuentra liderando el mercado.

### **2.3.6.1 Indicadores financieros**

Se establecen mediante los indicadores financieros los resultados que se expresan mediante números y que se relacionan en base a cifras que provienen del balance general y también del estado de pérdidas y ganancias. También se puede indicar que los indicadores financieros permiten examinar las tendencias y comparar los estados de una organización con otra (Álvarez, 2005).

Varios especialistas, según el caso o análisis que se pretende llevar a cabo, pueden utilizar incluso un estudio en base a la estadística, para lo que se necesitaría las medias, medianas, desviaciones típicas, modas, la probabilidad y otros varios recursos estadísticos. Los directivos de una empresa deben escoger por lo menos tres clases de técnicas para poder tomar decisiones de carácter financiera estas son: decisiones de tipo operativo, para la inversión y para el financiamiento.

Se pueden preparar los estados financieros para una fecha determinada, como en el caso del balance general, o incluso para un determinado periodo como en otros casos. Aunque se realice de forma comparativa estos son presentado normalmente en función de los dos últimos periodos, por lo tanto, presentan delimitaciones importantes, al volverse dificultoso el poder evaluar, interpretar o planificar, utilizando únicamente rubros contenidos en ellos (Vera, 2000).

Al obtener resultados de esta manera no aportan mucha significación, únicamente al compararlos o relacionarlos con otros o con años anteriores de la misma empresa o empresas del mismo sector permiten conocer a fondo la operación o la condición de la compañía, se pueden obtener datos más importantes y conseguir conclusiones precisas sobre la situación de la empresa dentro de lo financiero.

### **2.3.6.2 Indicadores de cartera de crédito**

Se establece como cartera de crédito (consumo, microempresa, vivienda y comercial) sin restar la provisión para cuentas incobrables, es decir, cuando esta se aún no ha vencido dentro del plazo o la que esta vencida o por vencer dentro de 60, 30 o 15 días después de la fecha que se ha fijado de su vencimiento dentro

de la operación y según corresponda cada caso, esto cuando ha quedado establecido en el contrato establecido (Alzar, 2007).

Este indicador permite realizar cálculos para promediar los resultados de la empresa dentro del mismo sector, para luego realizar un diagnóstico financiero para luego establecer la tendencia que podría ser útil dentro de la proyección. La función del analista en este caso es determinar la utilización de los indicadores que considere aptos y necesarios para realizar el análisis. Para cumplir con este propósito se puede establecer simplemente una relación entre dos o más cuentas que resulten representativas y permitan conseguir conclusiones para realizar una correcta evaluación.

Estos indicadores permiten registrar los créditos que ameriten ser cancelados a través de tarifas, cantidades o porciones del capital que se establecen mediante dividendos, serán registrados por la empresa clasificándolas de acuerdo a la cantidad que supone cada dividendo. En el caso de que exista una cuota que corresponda a una porción mayor del capital y que se encuentre vencida de 60, 30 o 15 días, estas cuotas se transferirán a cartera vencida de manera simultánea en tanto que el sobrante del capital del crédito se considerará cartera que no devenga intereses, considerando la condición del crédito (Canelo, 2010).

Se puede establecer únicamente entre dos o más cuentas varias razones financieras, que guarden lógica, coherencia y permitan determinar conclusiones dentro de su respectiva evaluación. Para otorgarle más claridad con respecto a los indicadores financieros, la interpretación de dichos resultados debe estar directamente relacionados con la actividad, la organización y los controles que internamente efectuó la empresa.

### **2.3.6.3 Indicadores del riesgo de crédito**

Para pronosticar que se debe realizar cuando los clientes han incumplido y cuáles son los cambios posibles de calificación es muy importante disponer del indicador de riesgo de crédito. Este indicador evidencia cuál es la probabilidad para que la empresa se mantenga dentro de los niveles de calificación y para el mejoramiento con respecto a los riesgos (Pinaya & Trávez, 2015).

Puede parecer como una buena alternativa evitar situaciones que se presenten como insolvencia, mediante la realización de una buena gestión de riesgo, en condiciones de una crisis bancaria en donde se suele padecer pérdidas significativas lo que

normalmente puede ser un poco menos preocupante si las empresas cuentan con recursos propios que además sean suficientes para cubrir dichas pérdidas.

Controlar y dar seguimiento al riesgo de crédito es muy importante para resguardar la estabilidad financiera de la empresa, esto incluso se hace dentro del sistema financiera ecuatoriano, tomando en cuenta que la cartera de crédito evidencio un 52,6% del total de los activos de sistema financiero privado hasta el 2013. El propósito de esta primera parte del informe es para poder elaborar un estudio antes de la evolución de la cartera de crédito y poder calcular el riesgo mediante al menos dos indicadores: morosidad, que mide la relación que existe entre la cartera improductiva y la cartera bruta. Índice de calidad de cartera que evalúa como se da la relación de la cartera de riesgo y la cartera bruta dentro de la línea de negocio (Alvin, Arens , & Randal, 2007, pág. 103).

Los recursos con los que cuenta la empresa pueden actuar a manera de colchón y que permiten cubrir pérdidas consideradas e inesperadas y a la vez evitar que estas se las recarguen a los depositantes, por lo tanto se han elaborado varias normas que procuran salvaguardar la solvencia y la liquidez del sistema financiero como su principal actividad es el otorgamiento de microcrédito, el sistema financiero bancario privado produce mayores beneficios pero también está expuesto a riesgo muchos más elevados.

#### **2.3.6.4 Indicadores de morosidad**

La morosidad se refiere cuando existe dentro de las obligaciones pagos incumplidos. Al tratarse de créditos otorgados por el sistema financiero comúnmente esta se la puede expresar como el cociente entre el importe de créditos morosos y el total de créditos otorgados. De esta manera la morosidad queda establecida de la siguiente manera:

Tasa de morosidad = Créditos impagados / Total de Créditos (Nunes, 2012).

La morosidad tiene una importante influencia sobre los resultados de la organización, ya que las provisiones que se han establecido para incurrir las influencias, la empresa debe ir concediendo para poder otorgar los posibles impagos que se presenten y se confirmen. También el ingreso de un crédito como moroso representa que se detenga el cobro de intereses dentro de las cuentas de resultados.

El Índice de Morosidad (IMOR) se refiere a la proporción de la cartera vencida con respecto a la cartera total. Este indicador se utiliza para medir el riesgo de una cartera de crédito, la misma que se puede clasificar como vencida cuando el acreditado se lo declara impago, dentro de los términos establecidos, de los plazos fijados y varias condiciones para su regulación (Vera, 2000).

Se establece como moroso un crédito que se produce como demora al menos de tres meses en cantidades ya sea como principales y/o intereses por parte del endeudado. Este concepto es diferente al del crédito fallido que normalmente se considera incobrable por la institución, es común que las empresas efectúen una venta de cartera en el caso de estas últimas cuentas, existen empresas que se encuentren capacitadas para recobrar estos montos y sus intereses como un descuento representativo con respecto a su valor nominal y que resultan útiles para poder sacarlos del balance y reducir considerablemente el impacto que podrían sufrir las cuentas de resultados.

#### **2.3.6.5. Análisis de Morosidad**

La morosidad incide en las cuentas de resultado de una organización provocado por las provisiones, dicho de otro modo, esta hace frente a los valores impagos que se han logrado confirmar dentro de la cuenta de socios por parte de la entidad financiera.

Se conoce como morosidad cuando el deudor no cumple con las cuotas dentro de los plazos establecidos, también se lo considera moroso o adquiere esa condición cuando las fechas establecidas han sido sobrepasadas y no ha considerado las condiciones a las que está sujeto, no se puede definir como moroso a cualquier individuo que no ha pagado, es necesario analizar cada situación (Economipedia, 2016).

Las empresas enfrentan una fragilidad financiera cuando existe un mal manejo del riesgo crediticio. Muchas veces al realizar trabajo de análisis no se estudian debidamente las condiciones de un deudor para determinarlos como morosos por lo tanto es necesario hacer uso de un enfoque cualitativo como cuantitativo, dicho de otro modo no se puede utilizar una perspectiva de carácter global, tampoco se debe confiar totalmente en la intuición, la experiencia y mucho menos en la evidencia empírica para poder apoyar estos factores es necesario recurrir a un análisis técnico para poder medir eficazmente el comportamiento de la morosidad.

Cambiar el proceso de negociación en una cobranza es muy esencial, para ello es necesario poseer suficientes conocimientos de cada paso o aspecto que concierne la cobranza y de acuerdo a los clientes, es muy importante prepararse con anticipación con el fin de poder responder cualquier inquietud de manera objetiva cuando un cliente no se encuentre satisfecho con algún punto de la negociación (Rheny, 2012).

Es muy importante entender que para lograr un buen resultado en la cobranza en gran parte la actitud tiene mucho que ver, además de comprender y todo lo que se puede saber acerca del cliente. El plazo para otorgar un crédito tiene que ver con el tiempo que se le brinda al cliente para que efectúe los pagos el mismo que es prudencial para que pueda cubrir toda la deuda, este puede sufrir variaciones según los procedimientos y políticas contempladas por cada entidad u organización, el mismo que puede ser de mínimo de 60 días, 45 días y de 30 días, etc. pudiendo ser hasta de un plazo mucho mayor dependiendo del monto.

### **2.3.7 Microfinanzas**

Las microfinanzas están encaminadas a brindar servicios financieros a pequeñas y a micro empresas, además se incluyen a personas de baja condición económica que normalmente no son considerados por los bancos u otras áreas del sistema financiero, quienes anhelan invertir, pero no tienen esa oportunidad de endeudarse al ser relegados, de modo que puedan mejorar sus actividades a las que se dedican o a sus negocios por más pequeños que sean (Sánchez, 2010).

Es necesario comprender que las microfinanzas son servicios con el fin de obtener lucro, es decir, son negocios donde el empresario o mejor dicho el sistema financiero busca una rentabilidad a través de los préstamos. Existen dos aspectos que los caracterizan, por una parte, este tipo de préstamos se destinan a clientes que no tienen otro tipo de financiación o, si lo recibieran, les cobrarían lo que les resultaría un problema antes que un beneficio, debido a que los intereses que les cobran tienen un nivel de usureros que normalmente termina por consumirles todo o incluso más de lo que son capaces de producir en utilidades.

La micro financiación es un tipo de préstamo destinado a individuos o grupos de escasos recursos y que habitualmente están aislados del sistema financiero habitual y también define las empresas que han crecido en función de dichas actividades. Para su comprensión total es necesario acudir a comprender una serie de conceptos y definiciones de Economía, de modo que se pueda estar en capacidad de explicar las microfinanzas (Vera, 2000).

Es una fuente crediticia muy importante para el sector de las pequeñas y medianas empresas con el fin de promover su adelanto y sustentación en plazos largos, contribuye a racionalizar la financiación para el sector de las PYME, al tiempo que

permite el crecimiento, la eficiencia y las ganancias de capital. Un gran número de micro financiaciones en estado de retraso o falta de pago son una de las causas más comunes de insolvencia y problemas de capitalización, lo que socava la solidez y sostenibilidad de la entidad a largo plazo.

### **2.3.7.1 Microcrédito**

Los microcréditos mencionados son un conjunto de diversos instrumentos de crédito que no cumplen con un patrón común que emergen de cualquier servicio financiero, sino más bien que surgen de acuerdo a las circunstancias que se presenten y también se definen según las empresas que han crecido en torno a estas actividades (Durán, 2006).

Los microcréditos están dirigidos a las secciones poco favorecidas de la sociedad, especialmente a las mujeres. Esto debido a una doble razón: las mujeres son generalmente víctimas del subdesarrollo y al mismo tiempo hay evidencia de que las mujeres son más responsables que los hombres en el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Los microcréditos según Guerrero & Paucar (2017), están destinados a la financiación de actividades cuya intención es producir, comercializar o brindar servicios a pequeña escala, cuya principal fuente es el ingreso por ventas o ingresos generados por estas actividades, lo que significa que producen ingresos y eso no significa que sólo está buscando rentabilidad.

Los microcréditos son para personas que no pueden pedir prestado al sistema financiero tradicional, como los bancos, porque no cumplen con las exigencias o requisitos. Se trata de préstamos de pequeña cuantía y de plazos de poco tiempo o de corta duración, están orientados a incentivar a los emprendedores, que tienen un emprendimiento comercial, que no cuentan con el capital necesario, o para resolver pequeñas contingencias de ahorro familiar.

**Comercio de microcréditos.** Transacciones otorgadas a acreedores cuyo saldo por microcrédito a la entidad financiera es igual o menor a USD 1.000, incluida la cantidad total de la transacción requerida.

**Microcréditos de simple acumulación.** Transacciones otorgadas a clientes que piden créditos cuyo saldo cargado como microcrédito a la entidad financiera supere los USD 1,000 y hasta USD 10,000, incluida la cantidad total de la transacción requerida.

**Microcrédito de acumulación prolongada.** Transacciones concedidas a quienes solicitan un préstamo del cual su saldo por microcrédito a la entidad financiera sea mayor a USD 10 000, incluido el importe de la operación requerida.

### 2.3.8 Rentabilidad

La rentabilidad es la relación entre la utilidad y la inversión que se necesita para conseguirla, ya que evalúa la eficiencia de la gestión de una empresa, demostrada por los beneficios de las ventas efectuadas y el uso de las inversiones, su calidad y puntualidad en la disposición de los beneficios, pero a pesar de su relevancia significativa para la sustentabilidad de cualquier propósito, es un aspecto poco advertido por los que lo manejan diariamente (Zamora, 2008).

Generalmente se cree que cualquier negocio que cueste menos que los ingresos, genera un resultado positivo y se supone rentable. Pero es un concepto totalmente responsable y no significa que el plan haya tenido éxito. Por lo tanto, es necesario analizar diferentes maneras de evaluar la rentabilidad que nos admitirán avanzar aún más allá de los resultados contables positivos.

Según la Guía de Indicadores de Desempeño para las Instituciones de Microfinanzas (2003), las medidas de rentabilidad, como la rentabilidad sobre el patrimonio y la rentabilidad de los activos, tienden a resumir el desempeño en todos los sectores de la empresa. Si la eficacia de la cartera es pobre, deficiente o baja, esto se traducirá en rentabilidad.

La rentabilidad es esencial para el progreso porque permite medir la necesidad puntual de las entidades. Dentro de un medio con recursos limitados, la rentabilidad mide la cual de muchas alternativas es la correcta. Esto no significa que sea una medida definitiva porque más bien está en función del riesgo. Un individuo toma más riesgos únicamente si luego está seguro de que puede obtener una mejor rentabilidad.

### 2.3.8.1 Sostenibilidad

La sostenibilidad es desafiante a las propensiones de expansión que ocurre en el gasto en servicios de préstamos y asociados al crédito, que condicionan a las empresas del sector público si la inestabilidad que se produce no se corrige. Lo que resta por establecer es cómo conseguir una mejor sustentabilidad a nivel social, económico y ambiental (Pérez García, 2011).

La sostenibilidad es fundamental en la actualidad, las dificultades financieras y la inseguridad económica, provocan un ambiente de incertidumbre global, las empresas a establecer no sólo deben procurar las ganancias económicas que pueden conseguir de inmediato, es preciso enfocarse también en los beneficios que se le concede a la sociedad y las contribuciones al entorno natural.

La sostenibilidad es un aspecto notable para impulsar el desarrollo en otros segmentos de mercado para la independencia económica y, en estos tiempos críticos, esto debe ser fomentado como un motivo para reducir los costos y para el crecimiento de los ingresos. La intención debe orientarse en lo que debe ser la mejor manera de abordar los efectos desequilibrados (es decir, los aspectos externos que no son positivos) y cada resultado que puede ser insostenible de cada proyecto que se encuentre asociado con los planes de progreso, adelanto o avance que pueden mudar en una oportunidad dentro las destrezas que se manejen para lograr un desarrollo local y global (Rodríguez & López, 2007).

La trascendencia de la sostenibilidad como plataforma para lograr el bienestar social, ambiental, económico e institucional, ha ganado reconocimiento en todo el mundo. Es necesario considerar muy bien cada enfoque que brinde una mejor garantía a la sostenibilidad de tipo ambiental, social, institucional y económico, para ello es preciso reconocer y documentar el aporte realizado por los investigadores, especialistas sociales y estamentos del gobierno en todo el mundo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés que la población está estudiando, lo que utiliza diferentes ámbitos de opiniones que se diagnostican para establecer políticas de desarrollo (Hueso & Cascant, 2012, pág. 7).

Con el uso de la técnica de la encuesta se recopilaron datos numéricos que nos permitieron realizar un estudio más específico, empleando la estadística, fórmulas matemáticas, datos porcentuales, entre otros para obtener un análisis más coherente con respecto al tema planteado.

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas (Rodríguez Gómez G. ).

Una vez concluida el análisis cuantitativo se procedió a dar una interpretación de los mismos en función de los objetivos planteados con el apoyo del marco teórico, dicho de otra manera, los datos obtenidos se someterán a análisis a partir de los autores consultados aplicados a la realidad que demuestra la investigación.

#### **3.2. Modalidad básica de investigación**

Se utilizó una modalidad de investigación bibliográfica- documental y de campo.

Investigación bibliográfica- documental se basa en ampliar y detectar diferentes enfoques, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el Análisis de los

índices de morosidad en los microcréditos en documentos, registros, archivos que son fuentes primarias, así mismo en revistas, libros y publicaciones que son fuentes secundarias.

Investigación de campo: permite estudiar la situación de los índices de morosidad en los microcréditos desde el lugar de los hechos, es decir, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Kullki Wasi Ltda. Adicionalmente, fue preciso realizar entrevistas y encuestas a los altos mandos de la misma. Para lo cual se realizó en primer lugar una autorización al Gerente General solicitando realizar el trabajo de investigación partiendo por la aprobación del tema a desarrollarse.

### **3.3. Nivel o tipo de investigación**

Los niveles o tipos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo es la descriptiva y exploratoria.

El nivel exploratorio es un método más amplio para poder conocer las razones del Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos, siendo un estudio poco estructurado con el fin de investigar su contexto particular sin la necesidad de generar una hipótesis.

El nivel descriptivo conoce las situaciones o actitudes del personal involucrado en el área de crédito, financiero y contable sobre las actividades que favorece la recolección de datos y la identificación del problema.

### **3.4. Fuentes de investigación**

Se consideró como fuentes de investigación para la realización de entrevistas al Gerente General, Auditor Interno, Jefe de Negocios, Jefe de Riesgos y el Jefe Financiero, del mismo modo se realizó encuestas al departamento de contabilidad y a los asesores de créditos de la Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., los que constituyen las fuentes primarias, con el fin de poder recopilar la mayor información,

para lo cual el formato elaborado para las mismas constó de preguntas debidamente estructuradas.

En cuanto a las fuentes secundarias se consideró como apoyo aprovechar la coyuntura del contexto actual en el que se desenvuelve el medio cooperativo dentro de la ciudad y que resulta ser de fácil acceso mediante los medios de comunicación, ya sean estos periódicos, revistas, semanarios, boletines e internet.

### **3.5. Técnica**

En primer lugar, se seleccionó la entrevista como técnica esencialmente confiable y válida para recabar información del personal involucrado en los departamentos dentro de la empresa que tiene relación directa con el tema planteado.

También se requirió de la encuesta como técnica para recolectar información de un número más amplio de personas dentro de la cooperativa que nos permita realizar una tabulación, un análisis estadístico y posteriormente una interpretación de dichos datos.

### **3.6. Instrumento**

En el caso de la entrevista fue necesario utilizar un cuestionario o guía de entrevista que consto de 8 preguntas que primordialmente invitaba al entrevistado a dar un criterio amplio, razonado y a la vez concreto con respecto al problema plantado, esto permitió conocer de primera mano las razones que dieron lugar al mismo.

Con respecto a la encuesta se utilizó un cuestionario estructurado que consto de 10 preguntas en las cuales se definieron opciones de respuestas de acuerdo a la naturaleza e intención de cada pregunta, las que posteriormente fueron tabuladas, analizadas e interpretadas.

### 3.7. Población y Muestra

La población de la investigación está constituida por 5 jefes responsables del departamento financiero y por 20 empleados del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., al tratarse de una población finita se trabajó con el total de la población, es decir no fue necesario calcular u obtener ninguna muestra.

**Tabla 3. 1. Población**

<b>Unidades de estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefes Financieros	5	20%
Personal	20	80%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

**Elaborado por:** Daniela Ramos

### 3.8 Recolección de la información

Para la recolección de la información se siguieron los siguientes pasos:

- La investigadora acude al lugar de los hechos para obtener información de los jefes financieros y del personal de la cooperativa para obtener la información
- Se utilizaron los formatos tanto para la entrevista como para la encuesta en el numero establecido dentro de la población.
- Se aplicaron los formatos utilizando cada técnica de modo que en cada caso tanto el entrevistado como el encuestado puedan dar su opinión.
- Una vez recabada la información se pasó a la respectiva tabulación.

### 3.9. Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se siguieron los siguientes pasos:

- Se obtuvo información de la población directamente de la cooperativa mediante entrevistas y encuestas.
- Los datos obtenidos son ordenados.
- Luego de organizar la información se procesos es decir se sometió a tabulación.
- Con la tabulación se procedió a elaborar tablas o cuadros estadísticos y gráficos.
- Una vez obtenido los datos gráficos y estadísticos se analizaron e interpretaron.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Entrevista**

##### **Entrevista 1**

**Nombre:** Geovanny Sailema

**Cargo:** Auditor Interno

**1. ¿Tiene conocimiento cuáles son las causas por los que los socios dejan de cancelar las cuotas de los microcréditos en el tiempo establecido?**

A mi criterio considero que las causas más comunes suelen ser: Falta voluntad de pago, el miedo a endeudarse por temor a que no surja el giro de negocio, a invertir ya que no son dirigidos los montos solicitadas al negocio específico sino son utilizados en consumos propios.

**2. ¿Cuál es el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?**

El asesor de crédito realiza promociones de los productos de microcréditos el socio entrega información requerida en el manual de la entidad, la fábrica de crédito realiza el análisis de la calificación de si es apto para el crédito y los asistentes desembolsan la operación.

**3. ¿Qué resultados le ha dado a la cooperativa la aplicación del manual para la obtención y recuperación de créditos?**

En primer lugar, los jefes de agencia realizan la gestión, se procura una recuperación efectiva para controlar la morosidad, luego se procede a calificar a los socios de modo que se pueda establecer quienes entrarían en demanda y en función de ello se establece los procesos de recuperación, de esta manera se logra prevenir de alguna manera la recuperación de cartera vencida.

**4. ¿Cómo califica el proceso de la cartera vencida de los microcréditos?**

La calificación se la realiza tomando en cuenta la resolución 254-2016F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria.

**5. ¿Cómo se puede mejorar el proceso para otorgar microcréditos?**

Mejorando el sistema de control interno en los procesos y procedimientos en el cumplimiento del manual de créditos.

**6. ¿Cuenta la cooperativa con un manejo exclusivo de cartera vencida?**

No, la entidad para mejorar el control, manejo y reducción de la cartera vencida se contrató gestores de cobranza interno y externos con incentivo atreves de comisiones.

**7. ¿Considera que para poder evitar la morosidad en el segmento de microcrédito se debe mejorar los procesos de calificación?**

Considero que el proceso y procedimientos de calificación deben mejorar en las áreas de aprobación y verificación de la inspección de los socios.

**8. ¿Cuál es que el porcentaje de morosidad en la CAC Kullki Wasi?**

Existe una morosidad con corte al 30 de junio de 2017 que se encuentra en el 14%.

## Entrevista 2

**Nombre:** Juan Andagana

**Cargo:** Gerente General

**1. ¿Tiene conocimiento cuáles son las causas por los que los socios dejan de cancelar las cuotas de los microcréditos en el tiempo establecido?**

Las causas por lo que los socios dejan de cancelar es el sobreendeudamiento, la crisis económica o por el mal análisis de los asesores de crédito.

**2. ¿Cuál es el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?**

El proceso para la calificación de microcrédito depende al destino del mismo, empezando por la recepción de la solicitud de crédito en base a las promociones establecidas por parte de la cooperativa hacia sus socios para así poder realizar la evaluación y aprobación correspondiente.

**3. ¿Qué resultados le ha dado a la cooperativa la aplicación del manual para la obtención y recuperación de créditos?**

En primer lugar, nuestro objetivo es reducir la morosidad en base a los procedimientos del manual lo cual se ha venido realizando, pero no con un resultado positivo es por eso que se requiere ajustes para cumplir cada paso que corresponda.

**4. ¿Cómo califica el proceso de la cartera vencida de los microcréditos?**

El proceso de la cartera vencida se refleja de acuerdo al rango de las resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria a partir de 125 días en adelante.

**5. ¿Cómo se puede mejorar el proceso para otorgar microcréditos?**

Considero que, mejorando los asesores de ética y conciencia, teniendo las políticas claras y con cumplimiento de acuerdo al reglamento acorde a la realidad de la cooperativa.

**6. ¿Cuenta la cooperativa con un manejo exclusivo de cartera vencida?**

La cooperativa cuenta con gestores internos y externos que ayudan al manejo de control para así poder reducir los índices de morosidad de la cartera vencida.

**7. ¿Considera que para poder evitar la morosidad en el segmento de microcrédito se debe mejorar los procesos de calificación?**

Esto totalmente de acuerdo que para poder evitar la morosidad se debe mejorar los procesos de calificación.

**8. ¿Cuál es que el porcentaje de morosidad en la CAC Kullki Wasi?**

El porcentaje de morosidad al corte de junio es de 14% tendencia a la reducción.

Los índices de morosidad en la cooperativa es un porcentaje alto, pero día a día trabajan a la tendencia a la baja es decir reducir sus carteras vencidas.

### **Entrevista 3**

**Nombre:** Luis Aucanshala

**Cargo:** Jefe Financiero

**1. ¿Tiene conocimiento cuáles son las causas por los que los socios dejan de cancelar las cuotas de los microcréditos en el tiempo establecido?**

Lo primero por créditos que no tienen la facilidad de pagos, ventas bajas, índices a nivel nacional por falta de trabajo y la irresponsabilidad del socio.

**2. ¿Cuál es el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?**

El manual de calificación comprende etapas como aprobación, seguimiento y recuperación de cartera las mismas que deben constar en el manual para el cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en cada proceso.

**3. ¿Qué resultados le ha dado a la cooperativa la aplicación del manual para la obtención y recuperación de créditos?**

Pienso que si se aplicara bien el manual seguramente marcharía de la mejor manera, pero considero que existen todavía muchas falencias en la utilización del mismo.

**4. ¿Cómo califica el proceso de la cartera vencida de los microcréditos?**

Se realiza un seguimiento extra judicial de acuerdo a la calificación por vencer pasa a vencida según la resolución 254-2016 F de la Junta Política y Regulación Monetaria.

**5. ¿Cómo se puede mejorar el proceso para otorgar microcréditos?**

Hacer seguimiento al socio realizando inspecciones en el lugar de los hechos para poder dar la calificación adecuada, y poder dar un fiel cumplimiento a los procedimientos emitidos por la cooperativa.

**6. ¿Cuenta la cooperativa con un manejo exclusivo de cartera vencida?**

No, solo son identificados para dar seguimiento y control de los reportes obtenidos por el sistema financiero.

**7. ¿Considera que para poder evitar la morosidad en el segmento de microcrédito se debe mejorar los procesos de calificación?**

De acuerdo a los procesos existe un manual, pero si los encargados no hacen un manejo acorde no sirve de nada ya que incumplen los procedimientos.

**8. ¿Cuál es que el porcentaje de morosidad en la CAC Kullki Wasi?**

Existe una morosidad en la cooperativa del 14% lo cual se encuentra regular al corte de junio.

## Entrevista 4

**Nombre:** Alexandra Martínez

**Cargo:** Oficial de Riesgos

**1. ¿Tiene conocimiento cuáles son las causas por los que los socios dejan de cancelar las cuotas de los microcréditos en el tiempo establecido?**

Si, pienso que una de las causas son el incumplimiento de políticas y procesos, mal asesor de créditos ya que al momento de otorgar un microcrédito no cumplen con los requerimientos establecidos y ahí es un problema al momento de cancelar por parte de los socios.

**2. ¿Cuál es el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?**

El proceso que consta en el manual de calificación de acuerdo al monto y plazo de la entidad se ha determinado el cumplimiento del perfil del sujeto de crédito, los segmentos de microcrédito como los minoristas, acumulación simple o la acumulación ampliada.

**3. ¿Qué resultados le ha dado a la cooperativa la aplicación del manual para la obtención y recuperación de créditos?**

El manual de la cooperativa no ha sido totalmente positivo ya que se encuentre una debilidad en los procesos lo que no dio buenos resultados para la entidad es por eso que se requiere de ajustes para así poder cumplir con los objetivos establecidos y reducir la morosidad.

**4. ¿Cómo califica el proceso de la cartera vencida de los microcréditos?**

De acuerdo a la resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es en función de los días de morosidad.

**5. ¿Cómo se puede mejorar el proceso para otorgar microcréditos?**

Dando fiel cumplimiento a las políticas y procedimientos determinantes por la entidad y por el ente de control y una vez constituida las operaciones las áreas de control dan el seguimiento respectivo para mitigar el riesgo crediticio.

**6. ¿Cuenta la cooperativa con un manejo exclusivo de cartera vencida?**

De acuerdo al ámbito de competencia las áreas de negocio, financiero, riesgo, operaciones y cumplimiento monitorean y dan seguimiento a esta cartera.

**7. ¿Considera que para poder evitar la morosidad en el segmento de microcrédito se debe mejorar los procesos de calificación?**

Si considero que existe un mal manejo por parte de las personas que son quienes participan y ejecutan estos procesos y se recalca las áreas de control que deben dar el seguimiento operativo para mitigar el riesgo crediticio y el riesgo operacional ya que falta el proceso tecnológico.

**8. ¿Cuál es que el porcentaje de morosidad en la CAC Kullki Wasi?**

El porcentaje de morosidad al 30 de junio de 2017 es de 14.14% con tendencia a la baja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

**Entrevista 5**

**Nombre:** Guillermo Jiménez

**Cargo:** Jefe de Negocios

**1. ¿Tiene conocimiento cuáles son las causas por los que los socios dejan de cancelar las cuotas de los microcréditos en el tiempo establecido?**

Mal análisis del asesor de negocios al momento de la instrumentación del crédito, así mismo el riesgo de mercado enfocado a la situación económica que se encuentra el país.

**2. ¿Cuál es el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?**

El proceso que consta en el manual de calificación de la cooperativa es la promoción, recepción de la documentación, levantamiento de la información, análisis de la determinación de la capacidad de pago, control crediticio la evaluación por parte del comité de crédito y seguidamente la recuperación de la cartera.

**3. ¿Qué resultados le ha dado a la cooperativa la aplicación del manual para la obtención y recuperación de créditos?**

El manual operativo de crédito versión 4 tiene una debilidad en el proceso es decir no ha sido favorable para la recuperación de la cartera, por tal motivo se busca resultados beneficiosos para la entidad.

**4. ¿Cómo califica el proceso de la cartera vencida de los microcréditos?**

Se califica los procesos de los microcréditos por las resoluciones emitidas por la SEPS los cuales emiten informes de la cartera por vencer que en un determinado tiempo pasa a cartera vencida.

De acuerdo a las resoluciones que emite la SEPS de la cartera por vencer se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones al corte de la fecha y la cartera vencida reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

**5. ¿Cómo se puede mejorar el proceso para otorgar microcréditos?**

Para mejorar el proceso de la cartera de crédito se pretende implementar nuevos proyectos con la finalidad de que la evaluación del sujeto de crédito mejore las áreas para con eso lograr medir el riesgo crediticio.

**6. ¿Cuenta la cooperativa con un manejo exclusivo de cartera vencida?**

No, la entidad para mejorar el control, manejo y reducción de la cartera vencida se contrató gestores de cobranza interno y externos con incentivo atreves de comisiones.

**7. ¿Considera que para poder evitar la morosidad en el segmento de microcrédito se debe mejorar los procesos de calificación?**

Si, por eso que se pretende implementar en el área de cobranzas gestores tanto internos y externos para la recuperación de la cartera vencida de riesgo con calificación E.

**8. ¿Cuál es que el porcentaje de morosidad en la CAC Kullki Wasi?**

La cooperativa posee una morosidad al 30 de junio de 2017 de un 14,14% según los reportes emitidos.

### 4.1.1 Análisis e Interpretación de la entrevista

**Tabla 4. 1.** Análisis e Interpretación de la entrevista

Entrevistado	Análisis	Interpretación
1	Los entrevistados manifiestan que lo más común es el temor a invertir o endeudarse, la crisis económica y falta de facilidad de pago. No existe un conocimiento profundo del manual por lo tanto no se ha logrado recuperar un buen porcentaje de los créditos otorgados, la morosidad no ha disminuido hasta el momento.	Es necesario tomar en cuenta diversos factores al momento de otorgar un microcrédito, como los temores del socio, disciplina y constancia. Mejorar el sistema de calificación y recuperación de créditos, revisar el proceso, políticas dentro del control interno y considerar mes a mes cual es el porcentaje de morosidad, debido que este sea la meta que se proponga la cooperativa para disminuirla.
2	Menciona varias causas sobre endeudamiento, crisis económica o una mala asesoría, también se refiere al destino del dinero que resulta ser otro aspecto que no se considera al momento de la calificación, la morosidad requiere ajustes dentro de la regulación y políticas de la empresa.	es necesario capacitar a los asesores para realizar un seguimiento al momento de otorgar un microcrédito de modo que se pueda realizar una calificación adecuada por lo tanto es necesario implementar cambios que apoyen también en la recuperación de la cartera.
3	No se logra recuperar los pagos debido a la falta de trabajo o por la irresponsabilidad del socio, se toman en cuenta dentro de la cooperativa varias etapas para la aprobación las mismas que no han sido revisadas ni actualizadas acorde a las necesidades presentes. La cooperativa utiliza como método de recuperación los gestores de cobranzas tanto internos como externos.	Es necesario mejorar los distintos pasos para la calificación y obtención de un crédito y a la vez entrenar al respecto a las personas encargadas mejorando las falencias que no cumplen a cabalidad las normas establecidas, con esto la entidad mejorará su rentabilidad teniendo el control del proceso sin necesidad de recurrir a encargados externos o ajenos a la institución financiera.
4	Cuando se otorga los microcréditos no se cumple con los requerimientos establecidos los mismos que no han quedado claramente definidos por lo tanto	Si existe morosidad que el manual actual de procedimientos y políticas no ha logrado controlar, las personas encargadas no

	no se cumplen con los objetivos de rentabilidad que se ha plantado la cooperativa, urge por lo tanto n seguimiento operativa para mitigar el riesgo crediticio y operacional.	ejecutan correctamente los procesos y no se ha logrado controlar el proceso de recuperación por lo tanto se ha ocasionado un incumplimiento del pago de manera constante lo que pone en evidencia las falencias dentro del control interno.
5	Ha sido frecuente un débil análisis al momento de otorgar microcréditos no se ha logrado determinar con precisión la capacidad de pago del socio y la recepción de documentación e información relevante no ha sido analizada cuidadosamente, lo que revela que tanto políticas y procedimientos no se respetado ni ejecutado apropiadamente por lo tanto la morosidad se ha mantenido mes a mes	La cooperativa manifiesta debilidades en la recuperación de cartera debido a un mal funcionamiento de las políticas y procedimiento y una indebida aplicación por parte de los encargados; es necesario monitorear cada movimiento para que funcione todo el proceso para que funcione apropiadamente y lograr que la institución financiera obtenga una rentabilidad d acuerdo a sus perspectiva.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

**Elaborado por:** Daniela Ramos

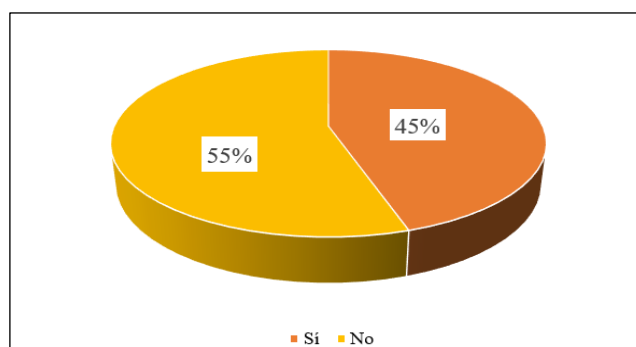
## 4.2. Encuesta

**Pregunta 1.** ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi posee una metodología que permita analizar con exactitud la capacidad de pago que tienen los socios para otorgar un microcrédito?

**Tabla 4. 2.** Metodología crediticia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	45%
No	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal  
**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.1.** Metodología crediticia

### Análisis

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 45% manifiesta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi sí posee una metodología que permita analizar con exactitud la capacidad de pago que tienen los socios para otorgar un microcrédito, mientras que el 55% expresa que no.

### Interpretación

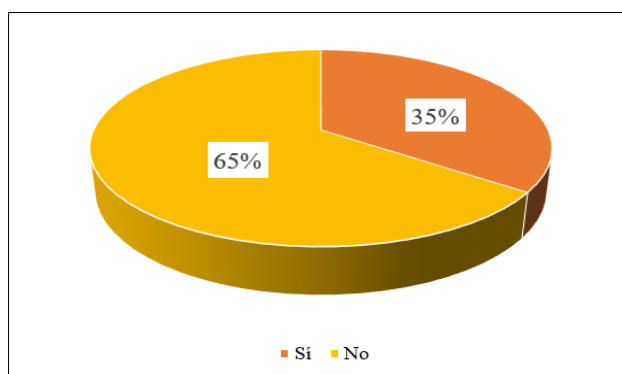
Esto significa que la mayoría del personal encuestado admite que la cooperativa posee una metodología, pero no permite analizar con exactitud la capacidad de pago que tiene los socios para otorgar un microcrédito, esto ha conllevado que se presente diversos inconvenientes cuando ocurre una mora o un retraso dentro del convenio estipulado de modo que es necesario que se revise, se modifique y actualice esta metodología de modo que se puedan cumplir los propósitos empresariales.

**Pregunta 2.** ¿Conoce usted de la existencia de un manual de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de microcréditos?

**Tabla 4. 3.** Manual de Procedimientos

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	35%
No	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal  
**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.2.** Manual de Procedimientos

### **Análisis**

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 35% si conoce de la existencia de un manual de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de microcréditos, mientras que el 65% expresa que no.

### **Interpretación**

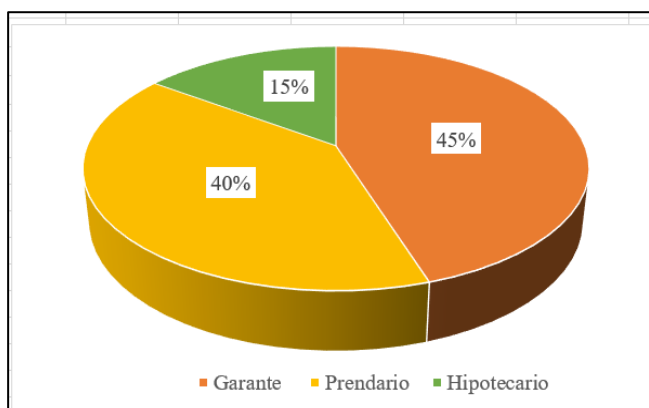
De los resultados obtenidos en la encuesta más de la mitad del personal encuestado afirma desconocer de la existencia de un manual de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de microcréditos, por lo tanto se han cometido errores y se han presentado dificultados que no se han sabido manejar correctamente al desconocer la manera apropiada de manejarlas, por lo tanto esto ha provocado que la cooperativa experimente severos inconvenientes al momento de otorgar y recuperar microcréditos.

**Pregunta 3.** ¿Qué tipos de garantías solicita la Cooperativa a sus clientes en los microcréditos?

**Tabla 4. 4.** Tipos de garantía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Garante	9	45%
Prendario	8	40%
Hipotecario	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal  
Elaborado por: Daniela Ramos



**Gráfico 4.3.** Tipos de garantía

### Análisis

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 45% manifiesta que la cooperativa solicita garantes a sus clientes para otorgar microcréditos, el 40% prendaros, mientras que el 15% hipotecario.

### Interpretación

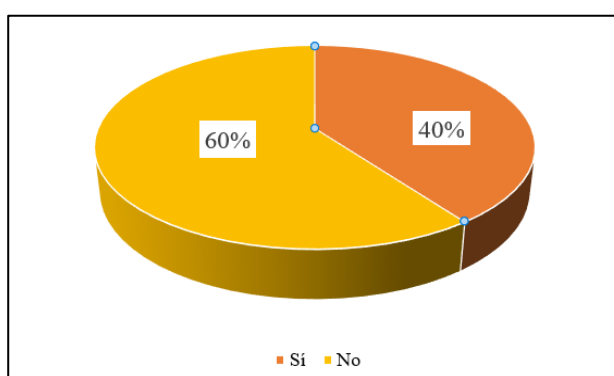
Un amplio grupo expresa que la cooperativa solicita garantes a sus clientes como requisito para el otorgamiento de microcréditos en otros casos puede ser prendario y mínimas ocasiones hipotecario, esto depende del monto de la deuda, plazos, intereses, entre otras cosas. Sin embargo, es necesario tener claro y asegurar que esta tipología la conozcan todas quienes conforman el Área de crédito, de modo que puedan diferenciarlas e identificarlas previamente para en el momento de presentarse algún inconveniente se sepa cómo proceder.

**Pregunta 4.** ¿Considera adecuado el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos?

**Tabla 4.5.** Manual de calificación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	40%
No	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal  
Elaborado por: Daniela Ramos



**Gráfico 4.4.** Manual de calificación

### Análisis

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 40% manifiesta que si es adecuado el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos, mientras que el 60% expresa que no.

### Interpretación

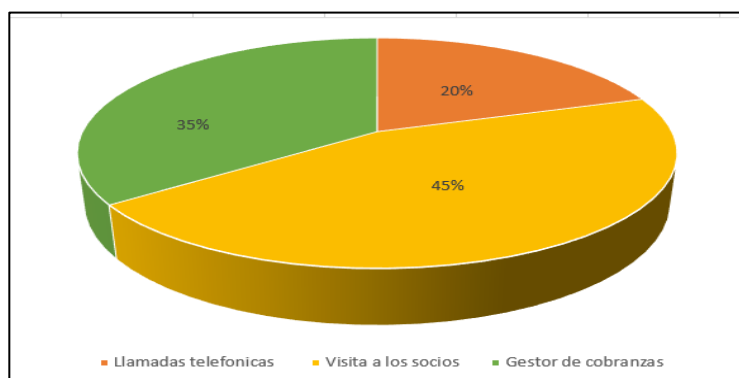
Los encuestados manifiestan en su mayoría que si es adecuado el proceso que consta en el manual de calificación para la obtención de microcréditos, lo que representa que si existe un manual de calificación pero que de toda manera no ha sido socializado o difundido por el personal, por lo tanto su desconocimiento se ha generalizado por lo tanto su aplicación también acarreado diversos inconvenientes.

**Pregunta 5.** ¿Qué métodos utiliza la cooperativa para recordarles los pagos a los socios morosos?

**Tabla 4.6.** Métodos de pagos a los socios morosos

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Llamadas telefónicas	4	20%
Visita a los socios	9	45%
Gestor de cobranzas	7	35%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal  
**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.5.** Métodos de pagos a los socios morosos

### **Análisis**

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 20% menciona que la cooperativa utiliza como método para recordarles los pagos a los socios morosos las llamadas telefónicas, el 45% las visitas a los socios, mientras que el 35% el gestor de cobranzas.

### **Interpretación**

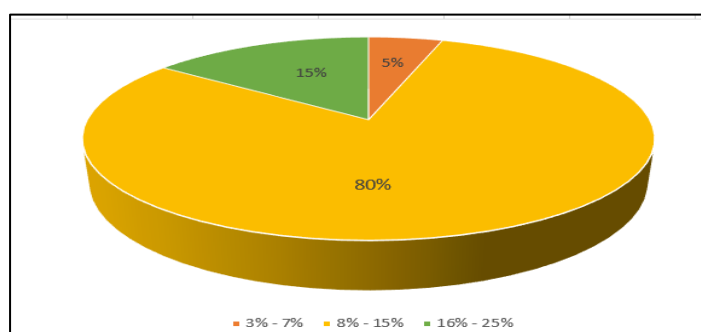
Un importante grupo del personal encuestado expresa que el método más utilizado por la cooperativa al momento de recordarles los pagos a los más morosos es las visitas a los socios esto ocurre cuando el deudor ha excedido ampliamente los plazos establecidos y vía telefónica se le ha insistido en el pago o cuando en el peor de los casos no ha contestado ninguna llamada; Por lo tanto es necesario dejar perfectamente claro cómo debe proceder el personal cuando sea necesario aplicar cualquiera de los tres métodos.

**Pregunta 6.** ¿Dentro de los microcréditos otorgados a los socios cuales es el porcentaje de morosidad?

**Tabla 4.7.** Porcentaje de morosidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3% - 7%	1	5%
8% - 15%	16	80%
16% - 25%	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal  
**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.6.** Porcentaje de morosidad

### Análisis

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, 5% manifiesta que existe morosidad en los microcréditos de la cooperativa de 3% a 7%, mientras que el 80% revela se maneja un porcentaje de 8% al 15%, finalmente un 15% admite que tiene un 16% a 25%.

### Interpretación

Una amplia mayoría del personal encuestado coincide que el porcentaje de morosidad que maneja la cooperativa dentro de los microcréditos otorgados a los socios es del 80% pese a mantenerse en un rango moderado o medio, sin embargo mensualmente es muy recurrente, esto significa que periódicamente se ha venido manejando esta cantidad porcentual de morosos, la cooperativa con sus metodologías y estrategias no han logrado disminuirlo por lo tanto, es necesario trabajar sobre la base que supone la cartera de socios de morosidad dentro de este porcentaje en los microcréditos.

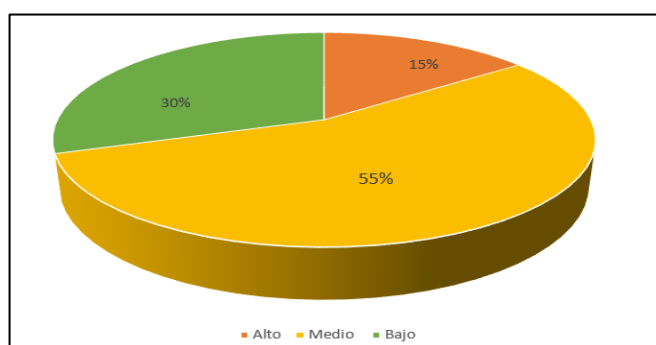
**Pregunta 7.** ¿Qué nivel de riesgo crediticio en los microcréditos maneja la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.?

**Tabla 4.8.** Nivel de riesgo crediticio

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	3	15%
Medio	11	55%
Bajo	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal

**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.7.** Nivel de riesgo crediticio

### **Análisis**

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 15% manifiesta que el nivel de riesgo crediticio es alto en los microcréditos que maneja la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., el 55% opina que es medio y el 30% menciona que es bajo.

### **Interpretación**

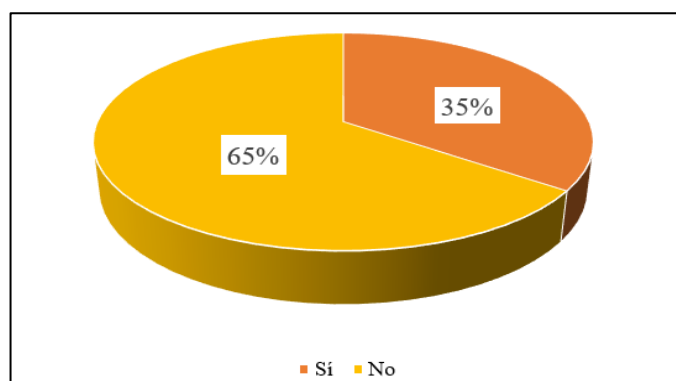
Se puede entender entonces que la cooperativa de acuerdo con el criterio del personal encuestado y en base con la pregunta anterior el riesgo crediticio es medio lo que significa que la cooperativa ha venido lidiando con este nivel de riesgo periódicamente. Dentro de lo cual poco han sido los avances para poder disminuirlo, por lo que es necesario revisar las políticas y procedimientos que permitan asegurar un proceso claro y confiable en el manejo de los microcréditos.

**Pregunta 8.** ¿Las políticas para los microcréditos de la CAC Kullki Wasi son cumplidas a cabalidad?

**Tabla 4.9.** Políticas para los microcréditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	35%
No	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal  
**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.8.** Políticas para los microcréditos

### **Análisis**

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 35% manifiesta que las políticas para los microcréditos de la CAC Kullki Wasi si son cumplidas a cabalidad, mientras que el 65% expresa que no.

### **Interpretación**

Las encuestas aplicadas demuestran que el personal reconoce que las políticas utilizadas por la cooperativa de los microcréditos no son cumplidas cabalmente, esto es porque no se ha revisado a plenitud cada política lo que supone que tanto los directivos como el personal han caído en el conformismo en donde se maneja un plan que no ha sido reestructurado, corregido o modificado de modo que se ajusten a las necesidades que se van presentando dentro de la cooperativa.

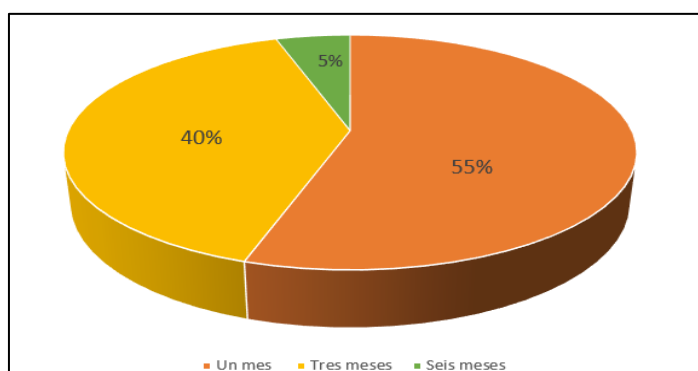
**Pregunta 9.** ¿Cuándo el socio ha incumplido los pagos cuanto tiempo de prórroga se le otorga?

**Tabla 4.10.** Tiempo de prórroga

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Un mes	11	55%
Tres meses	8	40%
Seis meses	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal

**Elaborado por:** Daniela Ramos



**Gráfico 4.9.** Tiempo de prórroga

### **Análisis**

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 55% manifiesta se le otorga un mes de prórroga cuando el socio ha incumplido los pagos, mientras que el 40% otorga tres meses y finalmente el 5% menciona seis meses.

### **Interpretación**

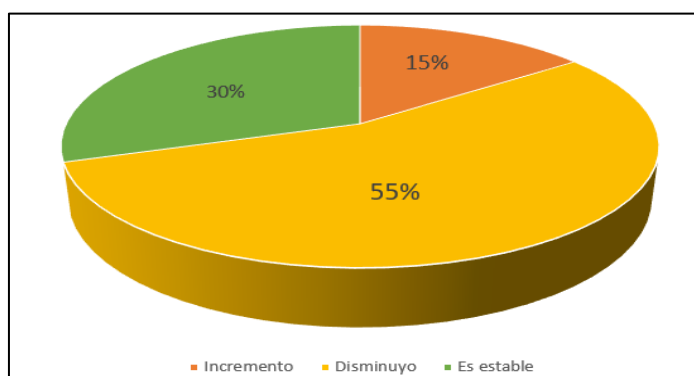
Con respecto a las respuestas obtenidas a la encuesta se puede comprobar con claridad que la mayoría de los socios expresan que frecuentemente la prórroga otorgado para los socios incumplidos es de un mes en muy pocas ocasiones se extiende a tres y seis meses debido a los montos y a diversas circunstancias dentro de los inconvenientes, de todas formas es necesario revisar las condiciones que se otorga estos tipos de prórroga o facilidades a estos tipos de clientes para lo cual es necesario dejar totalmente estipulado cuales son las condiciones o requisitos que debe reunir un socio para que se le conceda dicho plazo.

**Pregunta 10.** Como considera que se encuentra la rentabilidad en la cooperativa actualmente

**Tabla 4.11.** Rentabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Incrementó	3	15%
Disminuyó	11	55%
Es estable	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal  
Elaborado por: Daniela Ramos



**Gráfico 4.10.** Rentabilidad

### Análisis

Del 100% del personal encuestado que corresponde a 20 empleados, el 15% considera que la rentabilidad de la cooperativa experimenta un incrementó, mientras que el 55% disminuyó y finalmente el 30% menciona que es estable.

### Interpretación

Las encuestas aplicadas revelan que la cooperativa maneja una rentabilidad que en la actualidad ha disminuido, esto se debe a que los microcréditos otorgados a los socios no se han recuperado en su totalidad pese a que en varias ocasiones se han concedido prorrogas y demás facilidades para lograr su cumplimiento y aun así no han sido posibles que dichos fondos sean cobrados. Por lo tanto, es necesario mejorar el control en la entrega y recuperación de microcréditos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta se comprende que, si existe un manual de políticas y procedimientos, pero no se están cumpliendo a cabalidad las normas establecidas por parte del personal encargado de cada área, siendo una de las causas para que se genere la morosidad y se presente problemas en el área de otorgamientos de créditos, ya que tampoco se realiza con el debido cuidado la información relevante que el socio entrega para realizar la capacidad de pago y el destino que tendrá el microcréditos.
- Así mismo no se considera adecuado el proceso de calificación para la obtención de un microcrédito debido a que debe ser continuo ya que comprende diferentes etapas como aprobación, seguimiento y recuperación de cartera las mismas que deben constar en el manual para el cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en cada proceso.
- La cooperativa solicita diversos tipos de garantía de acuerdo al monto que se solicite para un microcrédito de modo que la recuperación de la cartera se vuelve muchas veces imposible y se utiliza a los gestores de cobranza o visitas a los socios como método para recobrar dichos valores, normalmente dicha garantía no es analizada cuidadosamente por parte del personal a cargo y se cometen errores que luego repercuten en el cobro de valores.
- Los índices de morosidad en la cooperativa influyen en el resultado de la rentabilidad de la misma, se deben mejorar, actualizar e incorporar nuevos pasos a

seguir, que sean necesarios para un buen otorgamiento de créditos y su posterior recuperación

## **5.2. Recomendaciones**

- El Manual de Políticas y Procedimientos de la cooperativa posee fallas a nivel de cada departamento que realiza cada función por eso recomendable realizar actualizaciones en el manual que sean de ayuda para las personas dentro de la entidad.
- Es necesario que en el proceso de calificación se incluya pasos a seguir más claros para que la continuidad y las etapas sean cumplidas de la mejor manera, esto incluye un análisis más minucioso de la información otorgada por el socio, especialmente en lo que tiene que ver en la capacidad de pago y el destino de los fondos solicitados.
- Analizar con más cuidado los métodos en que los asesores de crédito garantizan el cobro ya que con el pago a tiempo ayudará a reducir la morosidad.
- Se debe determinar nuevos métodos para el cobro de cartera por vencer para no tener problemas en los índices de morosidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

##### **6.1.1. Título de la propuesta**

Reformar los procesos metodológicos de los microcréditos y aplicación de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

##### **6.1.2. Institución Ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

##### **6.1.3. Beneficiarios**

- Gerente General
- Jefe Financiero
- Auditor Interno
- Oficial de Riesgos
- Jefe de Crédito
- Asesores de Crédito

##### **6.1.4. Ubicación**

###### **Datos de la matriz Ambato**

- Dirección: Juan B. Vela y Martínez (Esquina)

## **Agencias a Nivel Nacional**

### **Salcedo:**

- Dirección: Sucre y Ana Paredes

### **Latacunga:**

- Dirección: Av. 5 de junio y Eloy Alfaro

### **Píllaro**

- Dirección: Calle Montalvo y Urbina, Sector "Plaza San Juan"

### **Riobamba**

- Dirección: Juan Montalvo entre Chile y Colombia, Sector "La Condamine"

### **Pelileo**

- Dirección: Calle Padre Chacón y José Mejía, Sector "Barrio Comercial"

### **Quito**

- Dirección: Av. Pedro Vicente Maldonado y Leonidas Dubles "Guamaní"  
entrada a Caupicho

### **Machachi**

- Dirección: Av. Amazonas y Antonio Benítez N° 03-113

## **6.1.5. Tiempo Estimado**

Inicio: agosto 2017

## **6.1.6. Equipo Responsable**

El equipo técnico responsable estará integrado por la investigadora Daniela Ramos, por el director de la tesis Ing. Danilo Bombón, y la colaboración del gerente de la cooperativa Lic. Luis Andagana.

## **6.2. Antecedentes de la propuesta**

Una vez concluida la investigación preliminar los datos fueron recogidos durante el análisis de campo se pudo evidenciar que la cooperativa maneja una cartera vencida que no ha logrado disminuirla, las políticas y procedimientos existentes no han dado

los resultados esperados durante el otorgamiento de créditos y en la recuperación de valores.

Por otro lado, no se le da el debido proceso a la constatación de requisitos para el otorgamiento de créditos por parte del personal encargado, dicho de otra manera, la calificación del socio no es debidamente analizada por lo que luego no está en capacidad de pago y se generan retrasos en cumplimientos de pagos.

La cooperativa actualmente dispone de un manual de políticas y procedimientos, sin embargo, las normas establecidas en el mismo no han sido actualizadas, de modo que se ha ajusten a las necesidades actuales, tampoco ha sido debidamente socializado y difundido en la empresa, de manera que quienes tengan una intervención directa en la calificación y otorgamiento de créditos sepan cómo proceder de manera correcta.

Esto ha conllevado a que dentro de la cooperativa se generen moras e incumplimientos y se torne en un trabajo difícil la recuperación de valores lo que ha incidido directamente en la rentabilidad de la empresa.

### **6.3. Justificación**

Es importante para la empresa que se reforme de manera inmediata el manual de políticas y procedimientos que actualmente maneja lo cual está ocasionando retrasos e incumplimientos por parte de los socios, puesto que tampoco luego de otorgar el crédito se ha realizado un procedimiento apropiado, por lo que no se sabe con certeza el manejo apropiado de la información disponible.

A presente propuesta es de mucho interés para la cooperativa porque le permitirá manejar políticas y procedimientos actualizados enfocados en la calificación, el otorgamiento, seguimiento y recuperación de valores de modo que la empresa pueda prevenir errores que han venido sucediendo y que no se han logrado dar solución.

Contar con un manual de políticas y procedimientos mejorado será de mucha utilidad para la cooperativa ya que el personal involucrado con el otorgamiento y recuperación de valores sabrá la forma correcta de proceder al existir algún inconveniente dentro

del proceso de modo que pueda cumplir con los objetivos trazados a nivel de área e institucional.

El impacto de la presente propuesta se verá reflejado en los índices de morosidad, los mismos que una vez implementado las reformas del manual deberán disminuir, minimizando los errores, fallas y procedimientos inadecuados de esta manera la actualización y el manejo del mismo será práctico y acorde a las necesidades de la empresa.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

- Realizar el proceso para reformar la aplicación metodológica de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Elaborar correcciones metodológicas de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
- Realizar un análisis comparativo de los índices de morosidad, estados financieros e incremento de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
- Socializar los resultados de la propuesta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

### **6.5.1. Socio – Cultural**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se encuentra con el personal dispuesto a implementar las modificaciones y cambios que se requieran de modo que puedan contribuir a mejorar las condiciones de la empresa, considerando que con la

reforma de las políticas y procedimientos de crédito se lograran obtener mejores resultados y cumplir con los objetivos propuestos.

### **6.5.2. Tecnológico**

La empresa dispone de equipos y un sistema informático exclusivo, que le permiten realizar sus actividades y gestiones manteniendo datos e información actualizada y oportuna, desde esta manera evaluar los procesos y políticas de crédito, mediante indicadores permitirán una adecuada toma de decisiones.

### **6.5.3. Organizacional**

Mediante la implementación de la propuesta se logrará realizar un adecuado control y seguimiento de los microcréditos, para luego en base a los resultados tomar las mejores decisiones, de esta manera la cooperativa puede disponer de una herramienta actualizada y de fácil utilización.

### **6.5.4. Económico – Financiero**

La investigadora dispone de los recursos necesarios para realizar la implementación de la propuesta, los costos en los que incurre son moderados y accesibles, sin embargo, la cooperativa ha brindado todos los beneficios de modo que los gastos seas mínimos, considerando que los beneficios serán muy elevados.

### **6.5.5. Legal**

La presente propuesta es totalmente viable, ya que no transgrede ni vulnera ninguna de las leyes ecuatorianas que norman la actividad financiera a la que se dedica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., tampoco incurre en faltas contra de los estatutos y normativas internas.

## **6.6 Fundamentación**

### **6.6.1. Reformas financieras**

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi (COAC) Ltda., la reforma le permite aportar de mejor manera al desarrollo económico del país mediante la entrega de más préstamos y microcréditos a sus socios, a las entidades, organizaciones o empresas.

La reforma financiera se basa en cuatro aspectos esenciales:

#### **Alentar la competencia financiera**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se desenvuelve dentro de una competitividad e igualdad en todas las áreas del sistema financiero que se han establecido mediante la inhibición de prácticas deshonestas como la vinculación y la oferta de más alternativas para sus socios, fomentando así que se expanda sus ofertas del crédito con intereses más accesibles.

#### **Promover los créditos mediante la Banca de Desarrollo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., cumple con las reformas financieras y se fortalece con la creación de un acceso prioritario al crédito ya sea con asistencia técnica y capacitación para contribuir al desarrollo de la economía.

#### **Aumentar el crédito en instituciones privadas**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., debe incluir varias acciones para aligerar y estimular el incremento del crédito, así como: fortalecer el sistema de otorgamiento y aplicación de garantías y asistencia comercial para brindar mayor confianza jurídica a sus socios o acreedores.

## Custodiar un sistema financiero firme y coherente

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se están fortaleciendo las normas y políticas, las que incluyen que se mejoren los procedimientos para coordinar aspectos de estabilidad.

### 6.6.2. Morosidad total de la cartera de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., mide su tasa de incumplimiento como un porcentaje de la cartera total no productiva en relación con la cartera global bruta. Considera también las ratios de morosidad en función de la cartera bruta total y por línea de actividad.

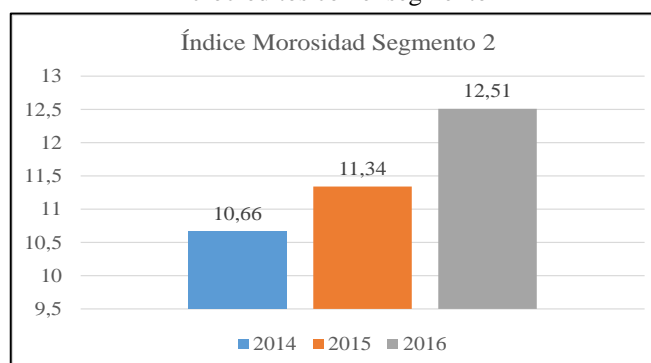
**Tabla 6.1.** Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2

Año	Segmento 2
2014	10,66
2015	11,34
2016	12,51

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

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.1.** Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2



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

**Elaborado por:** Daniela Ramos

De acuerdo con la SEPS dentro del segmento 2 desde el año 2014 hasta el 2016 se puede ver un incremento progresivo de la morosidad en lo que respecta a los microcréditos.

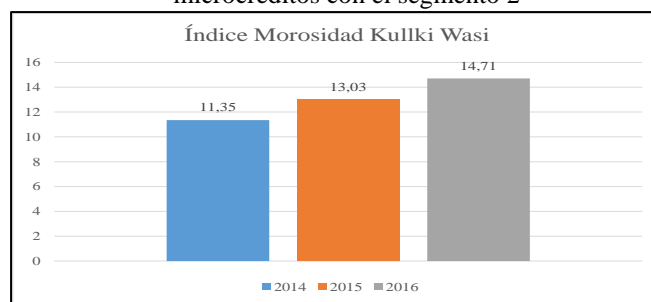
**Tabla 6.2.** Análisis de los índices de morosidad en microcréditos Kullki Wasi

Año	Kullki Wasi
2014	11,35
2015	13,03
2016	14,71

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.2.** Análisis de los índices de morosidad en microcréditos con el segmento 2



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

De acuerdo con la información evidenciada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., desde el año 2014 hasta el 2016 se puede ver un incremento progresivo de la morosidad en lo que respecta a los microcréditos; de lo que se puede deducir que la entidad financiera hasta el momento no tomo ninguna iniciativa que contribuya a reducir dicha morosidad.

### 6.6.3. Calificación de los Microcréditos

La puntuación de un microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se utiliza para medir o sopesar el nivel de riesgo de la cartera total, utilizando como método técnico el número de vencimientos de la cartera. Se utilizará para determinar el estado de la cartera en un momento dado para establecer el nivel y las particularidades de los riesgos que pueden perturbar la cartera y, en consecuencia, el patrimonio neto mediante las pérdidas contables de provisiones referentes a la misma.

Esta es la plataforma que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se configuran los niveles de provisión requeridos para cada préstamo concedido.

**Tabla 6.3.** Calificación de los microcréditos

Categoría de Riesgo		Días de Morosidad	
		Desde	Hasta
Riesgo Normal (A)	A1	0	1
	A2	1	8
	A3	9	15
Riesgo Potencial (B)	B1	16	30
	B2	31	45
Riesgo Deficiente (C)	C1	46	70
	C2	71	90
Riesgo Recaudado (D)	D	91	120
Pérdida (E)		Más de 120	

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

#### 6.6.4 Los 5 c del crédito

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., al realizar el análisis de las 5 c del crédito que expone Finance Center (2011), se obtuvieron los siguientes datos:

**Capacidad:** Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., conocer que su socio posee una sólida capacidad de pago es esencial, para que pueda cumplir con sus obligaciones crediticias. Para ello la entidad financiera averigua cómo su cliente podrá realizar los pagos, analizando sus movimientos de efectivo, estableciendo un cronograma de pagos y su historial de préstamos. Así los funcionarios de la cooperativa tienen al menos una idea de cómo cumplió sus pagos anteriores esperando que haga lo mismo en un crédito futuro de ser otorgado.

**Capital:** El socio que ha solicitado un crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., debe poseer un capital, que debe estar formado por recursos propios o ajenos lícitos y que los haya destinado en su negocio en el que pretende invertir el crédito solicitado. En la cooperativa se analiza minuciosamente, cuántos recursos ha invertido en su emprendimiento por lo tanto será más cuidadoso al manejar el crédito y pagarlo cumplidamente de ser otorgado.

**Colateral:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para los microcréditos no se solicitan ninguna garantía en bienes muebles o inmuebles, pero en otro tipo de préstamos si es necesario como en el caso de los créditos comerciales, esto

normalmente respalda o asegura el pago puntual por parte del deudor y en el caso de que no pueda o no esté en capacidad de cumplir con la deuda la prenda puede hacer frente al crédito impago. En el caso del microcrédito, la cooperativa sí solicita al menos un garante o dos dependiendo del caso, quien cuando el socio no disponga de los medios para cubrir sus pagos, se acude a solicitarlo a su garante.

**Carácter:** En este aspecto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., no se conforma con saber o conocer los requisitos anteriores, para asegurarse que su socio solicitante del microcrédito es una persona responsable y digna de confianza se le pide referencias que le consideren una persona que gusta de la aceptación en su relación con los negocios con quienes mantiene tratos comerciales ya sea como proveedor o como cliente y refieran de él una buena reputación en el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones.

**Condiciones:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., analiza muchas situaciones o aspectos externos que son importantes y que podrían alterar al solicitante en la puntualidad de sus pagos, como la economía nacional o local, la inestabilidad política, amanezcas del mercado, entre otras. Para lo cual también se estudia la conveniencia de otorgar o negar un microcrédito.

#### **6.6.5. Microcrédito**

El microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., es muy favorable para proporcionar a sus socios, créditos que ayudan a crear un negocio. Requiere personal que sea capaz de identificar a las personas que no están trabajando en una relación dependiente, pero sí independientemente.

A través de un microcrédito la cooperativa se esfuerza en ayudar a las personas a desarrollar un crecimiento sostenible del negocio, su negocio, su capital y a la vez la seguridad de salir adelante con esfuerzo propio.

#### **6.6.6. Cartera vencida**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se estima el importe total de los préstamos concedidos por organismos naturales o jurídicos que se transforma en un activo de riesgo cuando los créditos atrasados. La morosidad se da cuando la deuda no puede ser cancelada en el plazo establecido y el deudor no paga.

La cartera en mora es una de las áreas donde la Cooperativa, se ha concentrado y es uno de los aspectos en los que además se requiere una gran experiencia y maestría del personal a cargo ya que con una adecuada estrategia se puede garantizar una viable recuperación a corto plazo.

#### **Importancia del manejo de cartera vencida**

Es esencial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., porque regularmente se necesita saber cómo realizar los pasos relevantes en el proceso y controlar sus ingresos y gastos durante la administración; luego ponerlos en su registro de cartera con éxito; si la intervención de la oficina de crédito y cobranza no es efectiva y acertada tendrá un resultado que conlleva a una condición de iliquidez y consecuentemente bancarrota del negocio.

En esta entidad financiera se insiste en la importancia de una adecuada cartera vencida, lo que permite puntualizar con objetividad las responsabilidades de cada miembro de la cooperativa y delinear sus deberes según su posición. Estas contribuciones subrayan la trascendencia del manejo de los sistemas de cartera en todas las áreas de esta empresa.

### **6.7 Metodología. Modelo Operativo**

El modelo operativo se desarrollará de acuerdo a las siguientes fases:

**Fase 1. Información del socio:** Será necesario obtener datos del socio a través de una entrevista en donde se receptará diversos tipos de requisitos que serán necesarios para

proceder a la calificación una vez realizado este paso se procederá a clasificarlo dentro de una segmentación de socios.

**Fase 2. Otorgamiento del microcrédito:** Se van a identificar y seleccionar los errores, omisiones, falencias que presentan actualmente el manual en el otorgamiento de un microcrédito, de manera que se pueda mejorarlo y la cooperativa lo implemente dentro de sus programas de capacitación financiera a su personal, de este modo no existirá duda dentro del proceso de otorgamiento de microcrédito.

**Fase 3. Seguimiento y recuperación de cartera vencida:** Se prepararán diversas estrategias, políticas y procedimientos que incentiven al personal en la recuperación de créditos vencidos, el personal involucrado en este proceso debe también buscar de manera espontánea medios de recuperación que no necesariamente queden prescritos dentro del manual.

	Manual y Reglamento Operativo de Crédito
---	--

## 6.8. Desarrollo de la propuesta

### 6.8.1. Elaboración de las correcciones metodológicas de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

**Tabla 6.4.** Información del socio

<b>Método Actual</b>	<b>Estrategia Propuesta</b>
Información general del socio de carácter débil, difícil de verificar y comprobar.	Se solicita información y documentación que respalde su historial financiero.
Personal con escaso conocimiento del manejo de información, seguimiento y verificación del socio.	Se debe capacitar y entrenar al personal a cargo del manejo de información, seguimiento y verificación de los datos entregados por el socio, en su domicilio y lugar de trabajo.

**Fuente:** Creación propia

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Las mejoras y correcciones dentro de la información del socio se basan principalmente en respaldar a la empresa y salvaguardar su rentabilidad de modo la investigadora procede a realizar la exigencia de requisitos que le permitan a la empresa verificar de manera más precisa la información, situación y condición del solicitante.

#### 6.8.1.1. Fase 1. Información del socio

#### **Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda (2016)**

#### **Elegibilidad de los Sujetos de Crédito (requisitos)**

En el actual Manual y Reglamento Operativo de Crédito de la cooperativa para la calificación y elegibilidad de los sujetos de créditos se establecen las siguientes normas.

Aquellos que no contravengan las disposiciones de la Ley, de este Reglamento y cumplan con los siguientes requisitos serán elegibles como acreedores:

Personas físicas y naturales que tengan las siguientes características:

- a) Tener más de 18 años y ser capaz legalmente para contraer obligaciones.
- b) Ser un miembro activo o socio de la Cooperativa.
- c) Realizar negocios en un lugar fijo y/o tener estabilidad residencial dentro del área de atribución de las dependencias cooperativas o áreas declaradas como de interés operativo para la entidad.
- d) El accionar económico haya sido por lo menos seis meses seguidos, con excepción de empresas claramente definidas.
- e) Desarrollar sus actividades en las esferas del comercio, la manufactura, prestación de servicios, la agricultura o la ganadería.
- f) Que la gestión y el funcionamiento de la empresa se realicen por el solicitante, su pareja o sus hijos.
- g) No ser un garante conjunto o deudor de un socio deudor en el incumplimiento de más de dos pagos dentro de la Cooperativa.
- h) No ser un garante o deudor conjunto de un socio deudor incumplido en otras entidades financieras.
- i) Tener capacidad de pago y de deuda.
- j) poseer o proporcionar suficientes garantías para la concesión del crédito.

### **Sugerencia propuestas**

Tomando en cuenta que la cooperativa dentro de su manual y reglamento operativo de crédito no hace ninguna diferenciación entre personas naturales independientes o dueños de su propio negocio con respecto a las personas naturales en relación de dependencia, se precisa sugerir la siguiente recomendación: se añade el literal k, en donde se le exige al socio solicitante que no mantenga deudas con el SRI, además para confirmar y verificar toda la información entregada por el socio la cooperativa determina una persona capacitada que acude al domicilio y/o lugar de trabajo.

1. Persona natural con microcrédito y pequeñas empresas que posean las siguientes diferencias:

- a) Tener más de 18 años y capacidad legal para negociar.

- b) Ser un miembro activo o usuario de la Cooperativa.
- c) Llevar a cabo sus negocios en una ubicación fija y/o tener una estabilidad residencial, situado en la zona de intervención de las agencias de cooperativa o zonas señaladas como atractivo para trabajos operativos por la cooperativa.
- d) Que su actividad económica ha sido por lo menos seis meses consecutivos, con excepción de empresas claramente definidas.
- e) Desarrollar sus actividades en las esferas del comercio, la manufactura, los servicios, la agricultura o la ganadería.
- f) Que la administración y el funcionamiento de la empresa se realicen por el solicitante, su cónyuge o sus hijos.
- g) No ser un garante conjunto o deudor de un prestatario en el incumplimiento de más de dos plazos con la Cooperativa.
- h) No ser un garante o deudor conjunto de un prestatario en mora en otras instituciones.
- i) Tener capacidad de pago y de deuda.
- j) Poseer o proporcionar garantías suficientes para la concesión del crédito.
- k) La microempresa está al corriente de las obligaciones con el SRI.
- Para confirmar la veracidad de la información entregada por el socio se destinará a una persona debidamente capacitada y entrenada para realizar la confirmación y evaluación a los socios en su domicilio y en su empresa y de ser necesario en las sucursales si es que las posee y que se encuentren dentro del perímetro de intervención de la cooperativa.

2. Las personas empleadas en una relación de dependencia u otras acciones para las que reciben un ingreso mensual fijo, verificables mediante documentos autorizados a tal fin con los siguientes distintivos:

- a) Tener más de 18 años y capacidad legal para contratar.
- b) Ser socio activo de la Cooperativa.
- c) Estabilidad residencial, ubicada dentro del área de influencia de las agencias cooperativas, o zonas declaradas como intereses operativos para el establecimiento.
- a) Su empleo o actividad económica es por lo menos doce meses consecutivos.
- d) Acreditar el encaje o base de referencia del apalancamiento de acuerdo con los términos del producto del crédito a requerir.


- b) No ser el garante conjunto o deudor del prestatario en mora a la cooperativa o corporación financiera del país.
- c) Tener una capacidad de pago y deuda.

Las sugerencias que se acaban de plantear son necesarias para otorgarle al personal a cargo del manejo de los microcréditos una visión mucho más amplia y global acerca del estado, situación financiera y personal del solicitante, además de otros aspectos muy importantes que deben ser tomados en consideración al momento de otorgarle el monto solicitado.

El beneficio de las sugerencias planteadas no solo van orientadas a salvaguardar los intereses de la cooperativa sino que además se busca crear una cultura en donde las personas que entregan información la realicen de manera auténtica que pueda ser fácilmente verificable y que estén dentro de lo que se considera honesto, real y verdadero, de modo que poco a poco el socio va generando su propia garantía y prestigio dentro de la cooperativa cada vez que entrega información y cumpla con los créditos dentro de los plazos establecidos.

## Solicitud de crédito para el socio

Gráfico 6.3. Solicitud de crédito para el socio anverso



SOLICITUD DE CRÉDITO

CONSUMO       CON BASE       NUEVO       REFINANCIAMIENTO   
 MICROCRÉDITO       SIN BASE       NOVACIÓN       REESTRUCTURACIÓN   
 VINCULADO

Fecha de Recepción: ..... N° de Socio: .....  
 Nombre del asesor de negocios: .....

1. DATOS DEL CRÉDITO

Monto solicitado USD: ..... Plazo: ..... Frecuencia de pago    M     T   
 Destino del crédito: ..... Valor de cuota USD: .....

2. DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos y nombres: ..... Edad: ..... C.C.: .....  
 Fecha de nacimiento: ..... Estado Civil: ..... Cargas familiares: ..... Educación: .....  
 Vivienda:    Propia     Arrendada     Familiares     Hipotecada   
 Nombre del arrendador: ..... Canon del arrendo USD ..... Tiempo de residencia ..... años .....  
 Dirección: ..... Teléfonos: .....  
 Referencia del domicilio: .....  
 Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: ..... Barrio: .....  
 Sector:    Urbano     Rural     Comercio electrónico: ..... Beneficiario del Bono:    SI     NO

3. ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL SOLICITANTE

Nombre de la empresa/negocio: ..... Cargo: .....  
 Dirección: ..... Teléfonos: .....  
 Actividades económicas:    Agropecuaria     Producción     Comercio     Servicios     Otros: .....  
 Tipo de local:    Propio     Arrendado     Canon de arrendo USD: .....  
 R.U.C. ..... Antigüedad del negocio/trabajo ..... años ..... N° de empleados: .....  
 Otra actividad económica: .....  
 Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: ..... Barrio: .....

4. DATOS Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CÓNYUGE

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

5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS

INGRESOS	VALOR USD	EGRESOS	VALOR USD	ACTIVO	VALOR USD	PASIVO	VALOR USD
Sueldos		Alimentación		Caja/bancos		Proveedores	
Cónyuge		Educación		Clas. por cobrar		Clas. por pagar	
Arrendos		Servicios Básicos		Mercadería		Otros por pagar IFIS	
Pensiones		Arriendo		Terreno			
Servicios		Vestuario		Casa			
Comercio		Transporte		Vehículo			
Producción		IFIS		Enseres			
Otros		Otros		Otros			
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO</b>	
SALDO DE INGRESOS VERIFICADOS MENOS EGRESOS VERIFICADOS: USD							
CAPACIDAD DE PAGO USD		EQUIVALE AL		%			

Fuente: Creación propia  
Elaborado por: Daniela Ramos

Gráfico 6.4. Solicitud de crédito para el socio reverso

6. GARANTÍAS OFRECIDAS				
SOBRE FIRMAS <input type="checkbox"/>		DEPÓSITO A PLAZO FIJO <input type="checkbox"/>		
HIPOTECA <input type="checkbox"/>		PRENDARIO <input type="checkbox"/>		
6. REFERENCIAS / 6.1. REFERENCIAS FAMILIARES				
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	PARENTESCO	TELÉFONO	VERIFICADO
1.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6.2 REFERENCIAS COMERCIALES Y BANCARIAS				
INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO	
1.-			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2.-			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6.3. REFERENCIA PERSONAL / NO FAMILIARES / AMIGOS				
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	RELACIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO
1.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7. CROQUIS DEL DOMICILIO Y NEGOCIO				
CROQUIS DOMICILIO		CROQUIS NEGOCIO		
<p>Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulki Wasi Ltda. o a cualquier cesionario o endosatario para que verifique la información presentada en este documento y obtenga de cualquier fuente de información y en cualquier momento referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, al cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y en general cualquier información relevante para conocer mi desempeño como deudor, deudor solidario o garante, mi (nuestra) capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme cualquier operación, producto o servicio financiero. Así como, confiero la autorización para procesar, reportar y suministrar cualquier información de carácter financiero y comercial referente a mi (nuestras) obligaciones como deudor, deudor solidario o garante (s), en cualquier central o fuente de información debidamente constituida. Esta autorización será suficiente para que la cooperativa o para que el cesionario o endosante si lo hubiere, obtenga o reporte la información que requiera la veces que considere necesario de o hacia cualquier buró de crédito o cualquier entidad.</p>				
FIRMA DEUDOR SOLICITANTE		FIRMA CÓNYUGE DEL DEUDOR	FIRMA ASESOR DE NEGOCIOS	
C.I. ....		C.I. ....		

Fuente: Creación propia  
 Elaborado por: Daniela Ramos

En el apartado 5 de la solicitud de crédito del socio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., solicita el detalle de los ingresos y egresos, activos y pasivos, para poder determinar cuál es su capacidad de pago.

**Tabla 6.5.** Detalle de ingresos y egresos original

5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS							
Ingresos	Valor USD	Egresos	Valor USD	Activo	Valor USD	Pasivo	Valor USD
Sueldos		Alimentación		Caja/Bancos		Proveedores	
Cónyuge		Educación		Ctas. por cobrar		Ctas. por pagar	
Arriendos		Servicios Básicos		Mercadería		Dctos. por pagar FIS	
Pensiones		Arriendo		Terreno			
Servicios		Vestuario		Casa			
Comercio		Transporte		Vehículo			
Producción		FIS		Enseres			
Otros		Otros		Otros			
<b>Total Ingresos</b>		<b>Total Egresos</b>		<b>Total Activo</b>		<b>Total Pasivo</b>	
Saldo de ingresos verificados menos egresos verificados: USD							
Capacidad de pago	Equivale al %						

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Tabla 6.6.** Detalle de ingresos y egresos propuesto para el socio

5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS							
Ingresos	Valor USD	Egresos	Valor USD	Activo	Valor USD	Pasivo	Valor USD
Sueldos		Alimentación		Caja		Proveedores	
Cónyuge		Educación		Depósitos Ah/Cta. Cte.		Ctas. por pagar a corto plazo	
Comisiones		Servicios Básicos		Inversiones		Ctas. por pagar a largo plazo	
Arriendos		Arriendo		Ctas. por cobrar		Tarjetas de crédito	
Pensiones		Vestuario		Mercadería		Dctos. por pagar FIS	
Servicios		Transporte		Terreno			
Comercio		Gastos del negocio		Casa			
Producción		FIS		Vehículo			
Otros		Otros		Enseres			
				Otros			
<b>Total Ingresos</b>		<b>Total Egresos</b>		<b>Total Activo</b>		<b>Total Pasivo</b>	
Saldo de ingresos verificados menos egresos verificados: USD							
Capacidad de pago	Equivale al %						

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Daniela Ramos

En el Detalle de ingresos y egresos propuesto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el caso de los socios solicitantes, se recomienda implementar en el caso de los ingresos una cuenta de ingreso más, por comisiones, en la columna de los egresos, aumentar una cuenta que reúna un total de los gastos propios en que incurre el negocio, para los activos se recomienda añadir una cuenta que revele la existencia de depósitos en cuenta de ahorros y/o cuenta corriente y no incluirlo como caja/bancos como en el modelo actual de la cooperativa, finalmente se sugiere incrementar y especificar de mejor manera, en los pasivos tres cuentas, las mismas que pueden ser: Cuentas por pagar a corto plazo, Cuentas por pagar a largo plazo y pagos por el uso de Tarjetas de crédito.

## Solicitud de crédito para el garante

Gráfico 6.5. Solicitud de crédito para el garante anverso


SOLICITUD DEL GARANTE

GARANTE 1  GARANTE 2

Nombre del Socio Deudor: ..... N° de Socio: .....

**1. DATOS DEL GARANTE**

Apellidos y Nombres: ..... C.C.: .....

Fecha de nacimiento: ..... Estado civil: ..... Cargas familiares: ..... Educación: .....

Vivienda: Propia  Arrendada  Familiares  Hipotecada

Nombre del arrendador: ..... Canon del arriendo USD: ..... Tiempo de residencia: ..... años .....

Dirección: ..... Teléfonos: .....

Referencia del domicilio: .....

Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: ..... Barrio: .....

Sector: Urbano  Rural  Correo Electrónico: .....

**2. ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL GARANTE**

Nombre de la empresa/negocio: ..... Cargo: .....

Dirección: ..... Teléfonos: .....

Actividades económicas: Agrupacuaría  Producción  Comercio  Servicios  Otros: .....

Tipo de local: Propio  Arrendado  Canon de arriendo USD: .....

R.U.C. .... Antigüedad del negocio/trabajo: ..... años N° de empleados: .....

Otra actividad económica: .....

Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: ..... Barrio: .....

Sector: Urbano  Rural  Correo Electrónico: ..... Beneficiario del Bono SI  NO

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

Apellidos y Nombres: ..... Edad: ..... C.C.: .....

Nombre de la empresa/negocio: ..... Cargo: ..... Tiempo de trabajo: .....

Actividades económicas: Agrupacuaría  Producción  Comercio  Servicios  Otros: .....

Tipo de local: Propio  Arrendado  Canon de arriendo USD: .....

Dirección: ..... Teléfonos: .....

Provincia: ..... Cantón: ..... Parroquia: ..... Barrio: .....

**4. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS**

INGRESOS	DECLARADO POR EL SOCIO/CLIENTE EN USD	VERIFICADO POR EL ASESOR DE NEGOCIOS EN USD	EGRESOS	DECLARADO POR EL SOCIO/CLIENTE EN USD	VERIFICADO POR EL ASESOR DE NEGOCIOS EN USD
Sueldos			Alimentación		
Cónyuge			Educación		
Arriendos			Arriendo		
Pensiones			Vestuario		
Comercio			Transporte		
Producción			Egresos adicionales		
Servicios			Servicios básicos		
Otros			IFIS		
<b>TOTAL INGRESOS</b>			<b>TOTAL EGRESOS</b>		

SALDO DE INGRESOS VERIFICADOS MENOS EGRESOS VERIFICADOS: USD



CAPACIDAD DE PAGO USD EQUIVALE AL %

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

ACTIVOS	VALOR USD	DETALLE
Caja/bancos		
Ctas. por cobrar		
Mercadería		
Terrenos		
Casa		
Vehículo		
Muebles y Enseres		
Otros		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		

Fuente: Creación propia  
Elaborado por: Daniela Ramos

Gráfico 6.6. Solicitud de crédito para el garante reverso

PASIVOS	VALOR USD	DETALLE		
Proveedores				
Clas. pagar				
Dctos. por pagar a las IFIS				
TOTAL PASIVOS				
ACTIVOS - PASIVOS = PATRIMONIO USD				
<b>6. REFERENCIAS / 6.1. REFERENCIAS FAMILIARES</b>				
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	PARENTESCO	SALDO PROMEDIO	VERIFICADO
1.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>6.2. REFERENCIAS COMERCIALES Y BANCARIAS</b>				
INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO	
1.-			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2.-			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<b>6.3. REFERENCIA PERSONAL / NO FAMILIARES / AMIGOS</b>				
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	RELACIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO
1.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.-				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>7. CROQUIS DEL DOMICILIO Y NEGOCIO</b>				
CROQUIS DOMICILIO		CROQUIS NEGOCIO		
				
<p>Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulki Wasi Ltda. o a cualquier cesionario o endosatario para que verifique la información presentada en este documento y obtenga de cualquier fuente de información y en cualquier momento referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, al cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y en general cualquier información relevante para conocer mi desempeño como deudor, deudor solidario o garante, mi (nuestra) capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme cualquier operación, producto o servicio financiero. Así como, confiero la autorización para procesar, reportar y suministrar cualquier información de carácter financiero y comercial referente a mi (nuestras) obligaciones como deudor, deudor solidario o garante (s), en cualquier central o fuente de información debidamente constituida. Esta autorización será suficiente para que la Cooperativa o para que el cesionario o endosante si lo hubiere, obtenga o reporte la información que requiera las veces que considere necesario de o hacia cualquier buró de crédito o cualquier entidad.</p>				
FIRMA GARANTE C.I. ....		FIRMA CÓNYUGE DEL GARANTE C.I. ....		FIRMA ASESOR DE NEGOCIOS

Fuente: Creación propia  
 Elaborado por: Daniela Ramos

**Tabla 6.7.** Detalle de ingresos y egresos propuesto para el garante

5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS							
Ingresos	Valor USD	Egresos	Valor USD	Activo	Valor USD	Pasivo	Valor USD
Sueldos		Alimentación		Caja		Proveedores	
Cónyuge		Educación		Depósitos Ah/Cta. Cte.		Ctas. por pagar a corto plazo	
Comisiones		Servicios Básicos		Inversiones		Ctas. por pagar a largo plazo	
Arriendos		Arriendo		Ctas. por cobrar		Tarjetas de crédito	
Pensiones		Vestuario		Mercadería		Detos. por pagar FIS	
Servicios		Transporte		Terreno			
Comercio		Gastos del negocio		Casa			
Producción		FIS		Vehículo			
Otros		Otros		Enseres			
				Otros			
<b>Total Ingresos</b>		<b>Total Egresos</b>		<b>Total Activo</b>		<b>Total Pasivo</b>	
Saldo de ingresos verificados menos egresos verificados: USD							
Capacidad de pago			Equivale al %				

**Fuente:** Elaboración propia  
**Elaborado por:** Daniela Ramos

De la misma forma en el Detalle de ingresos y egresos propuesto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para el garante, se recomienda implementar en el caso de los ingresos agregar un ingreso más por comisiones, aumentar en la columna de los egresos, una cuenta que reúna un total de los gastos propios en que incurre su negocio en caso de poseerlo, para los activos se recomienda añadir una cuenta que revele la existencia de depósitos en cuenta de ahorros y/o en cuenta corriente y no incluirlo como caja/bancos como es el caso del modelo actual de la cooperativa, finalmente se sugiere incrementar y especificar de mejor manera, en los pasivos tres cuentas, las mismas que pueden ser: Cuentas por pagar a corto plazo, Cuentas por pagar a largo plazo y pagos por el uso de Tarjetas de crédito en la adquisición de un bien o servicio.

### 6.8.1.2. Fase 2. Otorgamiento del microcrédito

Una vez analizado la forma de aprobación de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se comprueba que no se realiza ningún tipo de distinción o clasificación al tipo de aprobación, más bien se generalizan y se califican y aprueban todas las solicitudes considerando las políticas y procedimientos establecidos actualmente por la cooperativa por lo tanto se considera preciso realizar puntualizaciones y precisiones de modo que queden especificados las normas y los pasos que se deben seguir para calificar, aprobar y otorgar un microcrédito.

**Tabla 7.8.** Otorgamiento del microcrédito

<b>Método Actual</b>	<b>Estrategia Propuesta</b>
Comprobación y verificación de información del solicitante de forma general.	Se clasifica y verifica la información del solicitante de acuerdo a su capacidad de pago, la verificación arroja datos que fueron recabados durante la etapa I en donde fue efectuada la visita domiciliaria.
Procedimientos para la aprobación sin la clasificación del otorgamiento de un microcrédito.	Se procede distinguir dos tipos de otorgamiento tanto cuantitativo como cualitativo de modo que el otorgamiento quede mucho más especificado y claro para el personal a cargo.

**Fuente:** Creación propia

**Elaborado por:** Daniela Ramos

### **Políticas para la aprobación de microcréditos**

Las políticas de aprobación para un microcrédito facultan a Comités y Funcionarios para aprobar o negar créditos; siendo los siguientes:

- Consejo de Administración en situaciones de irregularidad.
- Comisión de Crédito: Renovaciones, hipotecas, préstamos sin garantía y micro préstamos de \$ 1,000 a \$ 10,000 definidos previamente.
- Gerencia General: préstamos no garantizados sin montos ya que se asignan microcréditos de \$ 1,000 a \$ 10,000 los importes definidos previamente.

### **Políticas del monto de los microcréditos**

- El monto mínimo de una transacción de crédito en la Cooperativa podrá ser como mínimo de US \$ 1,000 (Mil dólares), a menos que se especifique lo contrario en la determinación de un préstamo.
- El importe máximo en una sola materia de crédito o en una sociedad de pareja no puede superar el 5% del capital técnico.

### **Políticas de las cuotas y forma de pago**

Las cuotas y formas de pago se establecerán en situación a la capacidad de pago del que va a solicitar el crédito tiene que ver con la actividad económica. La forma de pago de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- Pagos estables y similares, incluyendo amortización del monto principal e intereses.

- Reducción de cuotas, incluyendo la amortización del capital en una cantidad constante en todas las cuotas y pagos por intereses generados.

#### **Políticas de las tasas de interés de las operaciones de crédito**

- El método de cálculo de los intereses estará en función del saldo deudor del capital, aparte del producto o línea del préstamo.
- Las tasas de interés se manejan por el estado del sector financiero y por el índice de referencia máximo efectivo establecido por el Banco Central.
- Los créditos se acordarán con el método de tasa de interés constante o versátil. La Cooperativa puede revisar periódicamente el valor impuesto.
- El tipo de interés de los créditos se revisará habitualmente por el Consejo de Administración o cuando lo proponga la Dirección General.

#### **Políticas de las comisiones y recargos por mora**

- El tipo de interés por impago se calculará sobre las aportaciones de capital no pagadas desde el primer día después de la expiración de una cuota.
- La Cooperación facturará al prestamista en mora los gastos incurridos por las operaciones de Cobranza en relación al precio de la movilidad, transporte y periodo de tiempo de los responsables de la Institución que se utilice en esa dirección, que será cargado en la cuenta de ahorro o facturado por atraso de pago por el deudor.

#### **Políticas de la determinación de los plazos del crédito**

- El asesor de crédito analizará y propondrá el plazo apropiado para el préstamo requerido, que se concretará en relación de la capacidad para cubrir los pagos por parte del deudor, del volumen de negocio del capital de trabajo y del monto del préstamo solicitado, en función de los procedimientos y políticas establecidas en la Cooperativa.

#### **Políticas de las garantías personales**

Se relaciona como garantía particular los respaldos de una operación crediticia a través de una rúbrica solidaria.

- Las personas garantes pueden ser miembros o no de la cooperativa, con racionalidad moral y económica, con una economía sólida y de preferencia con su propio domicilio.
- No debe exceder los 65 años, excepto los miembros senior de la institución que tienen una referencia de crédito aprobada.
- En caso de incumplimiento por parte del deudor, el garante o los garantes serán solidariamente responsables de los depósitos en poder de la Cooperativa y / o de sus recursos personales hasta el pago total del préstamo con los respectivos intereses y valores incurridos en la Recaudación Extrajudicial y/o judicial.

### **Las políticas generales de las garantías**

Se establecen como políticas generales las siguientes:

- No se pueden hacer desembolsos de fondos, cuyas garantías no se implementan completamente.
- El consejero de crédito o el responsable es responsable de mantener al día las pólizas de seguro que cubren la garantía hipotecaria o las garantías sujetas a un seguro.
- En el caso de una garantía, el asesor de crédito o la persona a cargo de la operación del préstamo debe confirmar anualmente la presencia, condición y protección del activo comprometido adjuntando su debido informe a la cartera de crédito.
- Bajo ninguna circunstancia las garantías personales pueden ser de la pareja del deudor, con la excepción de la disolución de cónyuge y bienes raíces.
- La presencia de garantías reales no impide que se requieran garantías personales anexas.
- La garantía debe cubrir todas las transacciones que el deudor tiene en la entidad financiera.
- El crédito no se procederá a liquidar y por consiguiente, no se proporcionará valor alguno, siempre y cuando la garantía no esté totalmente constituida y registrada.
- Todos los documentos originales de la garantía deben ser puesta bajo encargo del jefe de la cooperativa.

### **Políticas de las pre cancelaciones de crédito**

- Las instituciones financieras no podrán cobrar comisiones o servicios adicionales, cuando un cliente desee cancelar el compromiso vigente.

### **Sugerencias Propuestas**

Una vez analizado tanto la información de la solicitud de crédito del socio y la documentación entregada y el informe de la visita domiciliaria se procede a elaborar 2 tipos de análisis previo a la aprobación, es decir, una aprobación cuantitativa y otra cualitativa. Dentro de la aprobación cuantitativa se mencionó como sugerencia que se consulte el Scoring del socio para precisar datos numéricos que contribuyen a verificar la información del solicitante. Es necesario enfatizar que se han incluido tres políticas dentro de la aprobación cualitativa en las mismas que se relacionan con la etapa de formalización, despacho y archivo del proceso final de crédito.

### **Políticas para la Aprobación Cuantitativa**

- Consejo de Administración en situaciones de irregularidad.
- Comisión de Crédito: Renovaciones, hipotecas, préstamos sin garantía y micro préstamos de \$ 1,000 a \$ 10,000 definidos previamente.
- Gerencia General: préstamos no garantizados sin montos ya que se asignan microcréditos de \$ 1,000 a \$ 10,000 los importes definidos previamente.
- Pagos estables y similares, incluyendo amortización del monto principal e intereses.
- Reducción de cuotas, incluyendo la amortización del capital en una cantidad constante en todas las cuotas y pagos por intereses generados.
- Las tasas de interés se manejan por el estado del sector financiero y por el índice de referencia máximo efectivo establecido por el Banco Central.
- Los créditos se acordarán con el método de tasa de interés constante o versátil. La Cooperativa puede revisar periódicamente el valor impuesto.
- El tipo de interés de los créditos se revisará habitualmente por el Consejo de Administración o cuando lo proponga la Dirección General.
- El asesor de crédito analizará y propondrá el plazo apropiado para el préstamo requerido, que se concretará en relación de la capacidad para cubrir los pagos por

parte del deudor, del volumen de negocio del capital de trabajo y del monto del préstamo solicitado, en función de los procedimientos y políticas establecidas en la Cooperativa.

**Tabla 6.9.** Factores Cuantitativos

<b>Factores</b>	
Tipo de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijo</li> <li>• Variable</li> <li>• Negocio propio</li> </ul>
Tipo de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propia</li> <li>• Familiar</li> <li>• Arrendada</li> </ul>
Número de miembros de familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportantes</li> <li>• No aportantes</li> </ul>
Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directo</li> <li>• Indirecto</li> </ul>

**Fuente:** Creación propia  
**Elaborado por:** Daniela Ramos

## Hoja de inspección para la aprobación del crédito

Gráfico 6.7. Hoja de inspección


**KULLKI WASI**  
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**HOJA DE INSPECCIÓN # 1**

**FICHA SOCIOECONÓMICA DE NEGOCIO Y UNIDAD FAMILIAR**

Fecha: \_\_\_\_\_ N° de Socio: \_\_\_\_\_

Nombre del socio deudor: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Cantidad	Descripción	Estado	Valor Unitario USD	Valor Total USD
Valor Total de máquinas, equipos bienes de negocio				USD

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

Diario \_\_\_\_\_ Semanal \_\_\_\_\_ Quincenal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

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

Productos	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario USD	Valor Total USD
Valor por ventas (promedio en la frecuencia seleccionada)				
Número de frecuencia seleccionada				
Valor Total de ventas				USD

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

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

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

Diario \_\_\_\_\_ Semanal \_\_\_\_\_ Quincenal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

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

Productos	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario USD	Valor Total USD
Valor por compras (promedio en la frecuencia seleccionada)				
Número de frecuencia seleccionada				
Total compras				USD

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)  
 Elaborado por: Daniela Ramos



## **Políticas para la Aprobación Cualitativa**

- Los responsables a cargo de la aprobación cualitativa será el Jefe de Crédito y Comité de Crédito.
- La aprobación se efectuará analizando la información que ha otorgado el socio con respecto a su actividad comercial, domicilio, referencias comerciales, bancarias, referencias personales y en el caso de que sea empleado publica y privado y en el caso de que sea empleados en relación de dependencia, las mismas que dan pasos a evidenciar el comportamiento del solicitante.
- Las confirmaciones se efectuarán mediante llamadas telefónicas, visitas, conversaciones y entrevistas con las personas involucradas, de esta manera se comprobará que tanto los sitios mencionados y números telefónicos proporcionados sean verídicos, esto permitirá a la cooperativa disponer de información exacta y comprobada, el personal a cargo de recabar información debe evitar que las personas entrevistadas emitan comentarios tergiversados o ajenos que atenten contra la moral de la persona solicitante.
- Las personas garantes pueden ser miembros o no de la cooperativa, con racionalidad moral y económica, con una economía sólida y de preferencia con su propio domicilio.
- No debe exceder los 65 años, excepto los miembros senior de la institución que tienen una referencia de crédito aprobada.
- No se podrá efectuar ningún desembolso de créditos cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.
- El asesor de crédito analizará y propondrá el plazo apropiado para el préstamo requerido, que se concretará en relación de la capacidad para cubrir los pagos por parte del deudor, del volumen de negocio del capital de trabajo y del monto del préstamo solicitado, en función de los procedimientos y políticas establecidas en la Cooperativa
- En el caso de una garantía, el asesor de crédito o la persona a cargo de la operación del préstamo debe confirmar anualmente la presencia, condición y protección del activo comprometido adjuntando su debido informe a la cartera de crédito.

- Bajo ninguna circunstancia las garantías personales pueden ser de la pareja del deudor, con la excepción de la disolución de cónyuge y bienes raíces.
- La presencia de garantías reales no impide que se requieran garantías personales anexas.
- La garantía debe cubrir todas las transacciones que el deudor tiene en la entidad financiera.
- El crédito no se procederá a liquidar y por consiguiente, no se proporcionará valor alguno, siempre y cuando la garantía no esté totalmente constituida y registrada.
- Todos los documentos originales de la garantía deben ser puesta bajo encargo del jefe de la cooperativa.
- Para la formalización del crédito una vez aprobado debe devolverse con el documento de aprobación que se debe hallar firmado por todas las personas firmadas en ambos tipos de aprobación y en todos sus niveles.
  - Para seguir con el proceso el asesor de negocio debe informar al socio solicitante que su crédito ha sido aprobado para efectuar el respectivo despacho.
  - Una vez que ha sido despachado el proceso deberá ser archivado junto con los demás documentos que aseguren el cobro del préstamo.

Las sugerencias efectuadas permitirán a la cooperativa conocer a profundidad sobre la información otorgada por parte del socio y realizar conformaciones para resguardar tanto la seguridad crediticia del solicitante como la de la cooperativa.

Continuando con la formación de cultura en el otorgamiento de información veraz es necesario enfatizar en que la cooperativa debe reforzar los métodos de verificación de información y actualizar sus estrategias, políticas y procedimientos, de modo que en el caso de incumplimiento de pagos por parte del socio este en posibilidades de efectuar los pasos a seguir de manera más apropiada.

## Solicitud para la resolución del crédito

Gráfico 6.9. Solicitud para la resolución del crédito

1. BALANCE GENERAL AL DÍA		MES	AÑO
ACTIVOS		PASIVOS	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>CORTO PLAZO</b>	
Efectivo (caja)		Cuentas por pagar	
Instituciones financieras		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inversiones		Otras ctas. por pagar	
Cuentas por cobrar		<b>LARGO PLAZO</b>	
Adelanto proveedores		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inventario (stock)		Otros	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>TOTAL PASIVOS</b>	
Maquinaria y Equipo etc.		<b>ACTIVO - PASIVO = PATRIMONIO</b>	
Vehículos		<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	
Terrenos			
Vivienda			
Muebles y enseres			
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			
INDICADORES FINANCIEROS			
Endeudamiento proyectado		Endeudamiento Actual	
(Pasivo + Crédito) / Patrimonio		(Pasivo / Patrimonio)	
<b>RENTABILIDAD NETA/VENTAS</b>		<b>Liquidez</b>	
(= Utilidad Neta/ventas)		(Activo Corriente / Pasivo Corriente)	
2. ESTADO DE RESULTADOS DEL NEGOCIO O ACTIVIDAD PRODUCTIVA			
	MENSUAL	USD	
<b>V</b>	<b>VENTAS</b>		
	Ventas I		
	Ventas II		
<b>CV (-)</b>	<b>COSTO DE VENTAS</b>		
	Costo de ventas I		
	Costo de ventas II		
<b>V - CV</b>	<b>Utilidad bruta</b>		
<b>GO</b>	<b>Gastos de Operación</b>		
	Personal		
	Arriendo		
	Servicios básicos (luz, agua, teléfono)		
	Transporte		
	Otros (mercadeo, mantenimiento, etc.)		
<b>UB.GO</b>	<b>Utilidad Neta</b>		
3. DATOS GENERALES DE LA UNIDAD FAMILIAR			
<b>Ingresos Familiares Regulares</b>	<b>Mensual</b>	<b>Gastos Familiares</b>	<b>Mensual</b>
<b>Utilidad Neta</b>		Alimentación	
<b>Ingresos Familiares Adicionales</b>		Educación	
Sueldo Titular (si aplica)		Arriendo	
Cónyuge		Vestuario	
Arriendos		Transporte	
Pensiones		Servicios Básicos	
Remesas		IFIS	
Otros ingresos		Imprevistos (salud, diversión)	
		OTROS	
<b>TOTAL INGRESOS FAMILIARES</b>			
<b>DISPONIBLE (Ingresos - Gastos)</b>			
<b>CAPACIDAD DE PAGO (HASTA EL %)</b>			
<b>CUOTA DEL PRÉSTAMO SUGERIDO</b>			
<b>PLAZO SUGERIDO</b>			
<b>Fecha tentativa de pago</b>		<b>TOTAL GASTOS FAMILIARES</b>	
4. RIESGO CREDITICIO DEL TITULAR			
N° deudas en las IFIS		Saldo de deuda en las IFIS	
N° garantías en las IFIS		Saldo de garantías en IFIS	
N° de garantías en la KW		Saldo de garantías en la KW	
SCORE central de riesgos deudor		SCORE cónyuge	
N° Créditos anteriores		Promedio retraso global	
Monto máximo obtenido		Promedio retraso último	

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

Gráfico 6.10. Solicitud para la resolución del crédito, anverso

5. EVALUACIÓN DE GARANTES PERSONALES			
<b>Garante 1</b>			
Apellidos y nombres:		C.C.:	
Nivel de endeudamiento:		Número de deudas en el Sistema Financiero	
Total pasivos / patrimonio= ( )		Número de garantías en el Sistema Financiero	
Capacidad de pago garante: USD		N° de garantías de la Cooperativa	
SCORE en central de riesgos garante:		SCORE en central de riesgos cónyuge garante:	
<b>Garante 2</b>			
Apellidos y Nombres:		C.C.	
Nivel de endeudamiento:		Número de deudas en el Sistema Financiero	
Total pasivos / patrimonio= ( )		Número de garantías en el Sistema Financiero	
Capacidad de pago garante: USD		N° de garantías de la Cooperativa	
SCORE en central de riesgos garante:		SCORE en central de riesgos cónyuge garante:	
PROPUESTA DE CRÉDITO DEL ASESOR DE NEGOCIOS			
Fecha de Resolución		Comentarios y Observaciones	
Monto solicitado			
Monto Recomendado			
Plazo (meses)			
Frecuencia de pago			
Fecha de pago			
Valor cuota			
Firma de Responsabilidad del Asesor de Negocios			
APROBACIÓN DE COMITÉ DE CRÉDITO DE AGENCIA			
Fecha de Resolución		Comentarios y Observaciones	
Monto solicitado			
Monto Aprobado			
Plazo (meses)			
Frecuencia de pago			
Fecha de pago			
Valor cuota			
Firmas de Responsabilidad			
_____ Jefe de Agencia		_____ Asesor de Negocios	_____ Secretaria/Vocal
APROBACIÓN DE COMITÉ DE CRÉDITO CENTRAL			
Fecha de Resolución		Comentarios y Observaciones	
Monto solicitado			
Monto Aprobado			
Plazo (meses)			
Frecuencia de pago			
Fecha de pago			
Tipo de crédito			
N° de acta			
Valor cuota			
Firmas de Responsabilidad			
_____ Presidente		_____ Vocal	_____ Secretario
Cargo: .....	Cargo: .....	Cargo: .....	
Nombre: .....	Nombre: .....	Nombre: .....	
NOTA: .....			
<b>Unidos somos fuertes..</b> <a href="http://www.kullkiwasi.com.ec">www.kullkiwasi.com.ec</a>			

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

### 6.8.1.3. Fase 3. Seguimiento y recuperación de cartera vencida

El seguimiento realizado por parte de la cooperativa al microcrédito entregado al socio se concreta a políticas en función de un cuadro en el que se fijan rangos de días vencidas el mismo que ha sido totalmente regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en donde simplemente se coteja con la información del socio reflejada en el sistema y se aplican los rangos de morosidad una vez que ha incurrido en cumplimiento, el mismo que queda definido de la siguiente manera:

**Tabla 6.10.** Rango de días

Cargo (dólares)		Rango de días			
		De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	Más de 90 días
Rango de cuotas	Menor a 100	6.38	16	23.1	25.5
	De 100 a 199	7.35	16	23.8	26.6
	De 200 a 299	7.92	17	25.2	29.0
	De 300 a 499	8.32	20	27.4	32.7
	De 500 a 999	8.63	23	330.3	37.7
	Mayor a 1000	8.88	28	34.0	43.9

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Tabla 6.11.** Seguimiento

Método Actual	Estrategia Propuesta
El seguimiento se lo realiza de manera rudimentaria, de acuerdo a la información que refleja en el sistema.	Para motivar al socio y evitar que incurra en el incumplimiento de pagos se propone elaborar un plan de incentivos denominado pague a tiempo.
Surgen inconveniente cuando al momento de un incumplimiento la información otorgada por el socio no concuerda al momento de efectuar una llamada o realizar una visita.	Para evitar que se cometan errores al momento de verificar la información entregada por el socio la cooperativa no solo debe cotejar la información del sistema sino comprobar con los informes elaborados previamente en la fase I.
No existe actualmente un método por parte de la cooperativa que involucre un cobro de valores que están pendientes de pago a domicilio o en el lugar de trabajo del socio.	Elaborar un formato de recibo para efectuar cobros a domicilio a socios que han incurrido en mora.

**Fuente:** Creación propia

**Elaborado por:** Daniela Ramos

## Sugerencias Propuestas

Los métodos de seguimiento implementados por la cooperativa no han sido actualizados, tampoco revisados ni mejorados, las políticas no implementan ningún tipo de incentivos que alienten al socio a realizar pagos a tiempo de sus cuotas, por lo tanto, a los socios les resulta igual pagar a tiempo o no; en cuyo caso, más bien la falta de incentivos promueve la morosidad.

Para evitar esto se sugiere el siguiente plan de incentivo denominado pague a tiempo.

**Tabla 6.12.** Plan de Incentivo

<b>Incentivo</b>	<b>Estrategia</b>
Renovación de crédito	Cuando el socio a pagado puntualmente más del 50% de sus cuotas establecidas como mínimo para un plazo de 12 meses, cuenta con la opción de solicitar una renovación de su microcrédito, el mismo que la cooperativa le concederá con una simple y sencilla verificación de datos en el sistema.
Disminución del interés	Una vez que el socio haya cumplido cabal y puntualmente todas las cuotas de su primer microcrédito la cooperativa le ofrece la posibilidad de invertir en un segundo microcrédito con un interés más bajo, a partir del tercer mes.
Meses de gracia	El socio puede optar por este beneficio una vez que ha cumplido cabal y puntualmente sus dos microcréditos previamente solicitados, los mismos que estarán fijados por la cooperativa considerando 2 meses de gracia dentro del plan de pagos.
Seguro de pago puntual	La cooperativa le brinda la oportunidad al pagar puntualmente su tercer crédito al socio pudiendo escoger este beneficio en donde se le concede la posibilidad de efectuar los últimos 2 meses la mitad de su cuota fija.

**Fuente:** Creación propia

**Elaborado por:** Daniela Ramos

El plan de incentivos motiva un pago puntual que beneficie no solo al socio sino a la cooperativa, por lo tanto, contribuye también a fortalecer una cultura de puntualidad y seriedad al momento de cumplir con las obligaciones contraídas, es necesario enfatizar que las estrategias previamente descritas no deben apartarse en ningún momento de las normas fijadas y deben ejecutarse estrictamente con socios puntuales.

Con el propósito de darles facilidades de pago al socio que ha incurrido en mora la cooperativa brinda la oportunidad de visitar al socio en su lugar de trabajo o domicilio una vez realizada una llamada telefónica para confirmar si posee el dinero adeudado y

que por diversos motivos ajenos a su voluntad no ha logrado acudir a realizar el pago directamente en ventanilla. Para abalizar el cobro la persona encargada de recaudar dicho dinero será un asesor de crédito motorizado, debidamente uniformado y con las credenciales de la cooperativa, además deberá llevar consigo el respectivo formato de recibo de cobro, para que quede constancia de la cantidad recibida, el mismo que queda detallado a continuación.

**Tabla 6.13.** Morosidad por tipo de crédito 2015

<b>Morosidad por tipo</b>	<b>Kullki Wasi</b>
Morosidad comercial prioritario	49,38
Morosidad educativo	11,76
Morosidad microcrédito	11,34
Morosidad consumo prioritario	10,57
Morosidad inmobiliario	8,29
Morosidad productivo	0,00
Morosidad comercial ordinario	0,00

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Tabla 6.14.** Morosidad por tipo de crédito 2016

<b>Morosidad por tipo</b>	<b>Kullki Wasi</b>
Morosidad comercial prioritario	28,31
Morosidad microcrédito	12,51
Morosidad consumo prioritario	7,24
Morosidad inmobiliario	7,49
Morosidad educativo	55,73
Morosidad consumo ordinario	0,55
Morosidad productivo	0,00

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Tabla 6.15.** Proyección de disminución de Morosidad por tipo de crédito 2017

<b>Morosidad por tipo</b>	<b>Kullki Wasi</b>
Morosidad comercial prioritario	27,24
Morosidad microcrédito	9,89
Morosidad consumo prioritario	6,74
Morosidad inmobiliario	7,09
Morosidad educativo	32,73
Morosidad consumo ordinario	0,05
Morosidad productivo	0,00

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)


**Elaborado por:** Daniela Ramos

Con el propósito de disminuir considerablemente la morosidad dentro de los préstamos otorgados por la cooperativa, al realizar un análisis comparativo desde el año 2015 y

2016 se puede observar que de manera general en los diferentes tipos de créditos existe una variación que no resulta muy significativa, sin embargo al proyectar el plan de incentivo dentro de las políticas para el otorgamiento de créditos se prevé una reducción significativa que se puede evidenciar en el último cuadro registrado.

### Modelo de recibo de cobro

Gráfico 6.11. Modelo de recibo de cobro

N°	<input type="text"/>		N°	<input type="text"/>
Socio:		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.</b>		
Nombre:		La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi recibe de _____		
Valor:		la cantidad de _____ por concepto de cuota adeudada.		
Fecha:		Ambato, _____		
		_____ <b>Notificador</b>		_____ <b>Socio</b>

**Fuente:** Creación propia  
**Elaborado por:** Daniela Ramos

### Recuperación de Cartera

Una revisión minuciosa de todo el proceso de recuperación de cartera implementado por la cooperativa permite evidenciar que existe un instante en el que directamente se realiza el trámite legal cuando el socio ha dejado de cumplir los pagos, de esta manera la propuesta de la investigadora se fundamentada en realizar un convenio previo a las instancias legales.

Otra sugerencia dentro de este mismo tema es realizar un registro de las notificaciones efectuadas por parte de la cooperativa a través del personal encargado al socio tanto de forma personal, vía telefónica, mensajes de textos, notificaciones por escrito físicas o vía email en formato pdf.

Tabla 6.16. Recuperación de cartera

Método Actual	Estrategia Propuesta
Cobro mediante vía legal una vez establecido la morosidad.	Convenio de pago a clientes morosos, fijando nuevos plazos e intereses.
Formas de notificaciones regulares, comunes y corrientes que no incentivan al socio acercarse a realizar el pago.	Actualizar el sistema de notificación de morosidad mediante la implementación de las nuevas formas de comunicación, ya sean por

	mensajes de textos, WhatsApp, correo electrónico, entre otros
--	---

**Fuente:** Creación propia  
**Elaborado por:** Daniela Ramos

### **Proceso actual de cobranza**

1. Del proceso ordinario de cobro
2. Costos del servicio de cobro
3. Gestión de crédito inseguro
4. Transferencia a procesos legales
5. Procedimiento para enviar un crédito a una diligencia legal
6. Control de préstamos en procedimientos judiciales
7. Relación con los abogados fuera de la empresa
8. Procedimientos para negociar los créditos confusos
9. Abono parcial
10. Reestructuración
11. De novaciones
12. Refinanciación
13. Daciones de Pago
14. Reemplazo del deudor

### **Sugerencias Propuestas**

La sugerencia que se realiza esta simplemente en cambiar el orden de los factores dentro de los procesos que ha fijado la cooperativa para los clientes que han incurrido en morosidad, dándoles la oportunidad de realizar un convenio que se ajuste a sus capacidades de pago actuales por el saldo que esta por cubrir, en donde se establecerán nuevos plazos e intereses de pago.

Una vez que se haya establecido este convenio, se le exige al deudor su cabal cumplimiento de incurrir nuevamente en mora pasaría inmediatamente a las instancias legales o en cuyo caso deberá pagar el total de la deuda faltante.


### Proceso actual de cobranza

1. Del proceso ordinario de cobro
2. Costos del servicio de cobro
3. Gestión de crédito inseguro
4. Transferencia a procesos legales
- 5. Convenio de Pago**
6. Procedimiento para enviar un crédito a una diligencia legal
7. Control de préstamos en procedimientos judiciales
8. Relación con los abogados fuera de la empresa
9. Procedimientos para negociar los créditos confusos
10. Abono parcial
11. Reestructuración
12. De novaciones
13. Refinanciación
14. Daciones de Pago
15. Reemplazo del deudor

Como una sugerencia más, se recomienda utilizar este formato para realizar las respectivas notificaciones a los socios y sus garantes una vez que han incurrido en mora, el mismo que puede ser enviado físicamente al lugar de trabajo o domicilio e incluso de ser necesario por medio de un correo electrónico.

### Modelo de notificación en caso de morosidad del socio


**Gráfico 6.12.** Modelo de notificación en caso de morosidad del socio

<p><b>COOPERATIVA</b></p> <p><b>Señor:</b></p> <p><b>Dirección:</b></p> <p><b>Referencia:</b> Préstamo.</p> <p><b>Señor socio:</b></p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. recuerda a usted que su préstamo se encuentra atrasado, por lo que le recomendamos ponerse al día con el pago de sus obligaciones de un buen socio.</p>	 <p><b>Socio:</b></p> <p><b>Tipo:</b> Ordinario Microcrédito</p> <p><b>Vencido:</b> \$</p>
<p>_____</p> <p><b>Firma autorizada</b></p>	

**Fuente:** Creación propia  
**Elaborado por:** Daniela Ramos

## Modelo de notificación en caso de morosidad del garante

Gráfico 6.13. Modelo de notificación en caso de morosidad del garante


<b>COOPERATIVA</b> <b>Señor (a):</b> <b>Dirección:</b> <b>Referencia:</b> Préstamo. <b>Tipo:</b> Ordinario Microcrédito <b>Vencido:</b> \$ <b>Señor (a) garante:</b> Nos hemos esforzado por ser pacientes respecto al crédito del señor(a) ____ ____ socio ____, ahora tenemos la penosa tarea de recordarle que el crédito que usted garantizó se ha vencido, por lo tanto, usted se verá obligado a cancelar el mismo si el socio no llegase a cancelar en un plazo de cuarenta y ocho horas a partir de la fecha de notificación.  <div style="text-align: center;">             _____  <b>Firma autorizada</b> </div>

Elaborado por: Daniela Ramos

Fuente: Creación propia

## Modelo de registro de notificaciones

Tabla 6.17. Modelo de registro de notificaciones

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>REGISTRO DE NOTIFICACIONES</b>					
AÑO		MES			HOJA N°
N°	Socio	Nombre	Fecha	Observaciones	
_____ <b>Inspector</b>			_____ <b>Jefe de Crédito</b>		

Fuente: Creación propia  
 Elaborado por: Daniela Ramos

Cumplidas las notificaciones necesarias al socio que ha incurrido en morosidad y/a su garante se procede a detallar cada una de ellas dentro del registro de notificaciones que queda indicado en el formato anterior, y que es de manejo interno por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

### **6.8.2. Realizar un análisis comparativo de los índices de morosidad, estados financieros e incremento de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.**

Mediante indicadores de morosidad se procederá a realizar un análisis comparativo del estado de cartera vencida dentro de la cooperativa, una vez que se hayan implementado las reformas al manual de políticas y procedimientos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

#### **Indicadores Financieros**

Para el presente análisis se han considerado calcular:

- Cobertura Patrimonial de Activos
- Morosidad Bruta de la cartera
- Morosidad de la cartera de microcrédito
- Cobertura de la Cartera Improductiva de Microcréditos
- Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA)
- Rendimiento sobre el Patrimonio
- Liquidez

Los datos obtenidos nos ayudaran a entender que es lo que ocurre dentro de la cooperativa con respecto a l manejo de microcréditos, que resultados prácticos dan los procedimientos y políticas que la cooperativa ha venido manejando en relación al seguimiento, morosidad y recuperación de cartera.

### 6.8.2.1. Cobertura Patrimonial de Activos

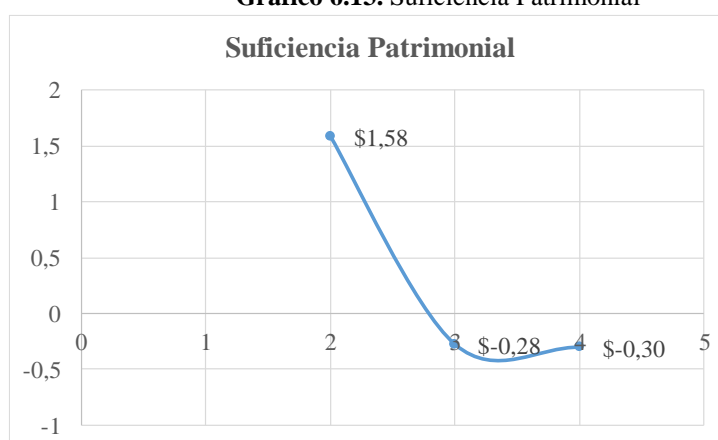
**Tabla 6.18.** Suficiencia Patrimonial

$\text{Suficiencia Patrimonial I} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$			
	dic-14	dic-15	dic-16
Patrimonio + Resultados	\$ 5.833.467,91	\$ 7.501.779,20	\$ 8.249.992,58
Activos Inmovilizados netos	\$ 3.684.315,30	\$ -26.977.954,34	\$ -27.342.219,68
<b>Suficiencia Patrimonial</b>	\$ 1,58	\$ -0,28	\$ -0,30

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.13.** Suficiencia Patrimonial



**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Con respecto a los años 2014, 2015, 2016 la cobertura suficiencia cobertura patrimonial ha reflejado una suficiencia de 1,58; -0,28; 0,30 respectivamente, lo que significa que el rango obtenido en el año 2014 se encuentra en los parámetros normales, dicho de otro modo, la cartera improductiva resulta ser no muy elevada, pero con respecto a los 2015 y 2016 ocurre todo lo contrario en donde los valores demuestran que se encuentran por debajo de cero y con valor negativo. Este indicador ayuda a evidenciar que en el primer año (2014) el riesgo de liquidez y de crédito no representaba ningún problema sin embargo en los 2 últimos años esto se ha ido incrementando lo que exige que la cooperativa tome medidas correctivas inmediatas para poder prevenir que la situación se torne irreversible.

### 6.8.2.2. Morosidad Bruta de la cartera

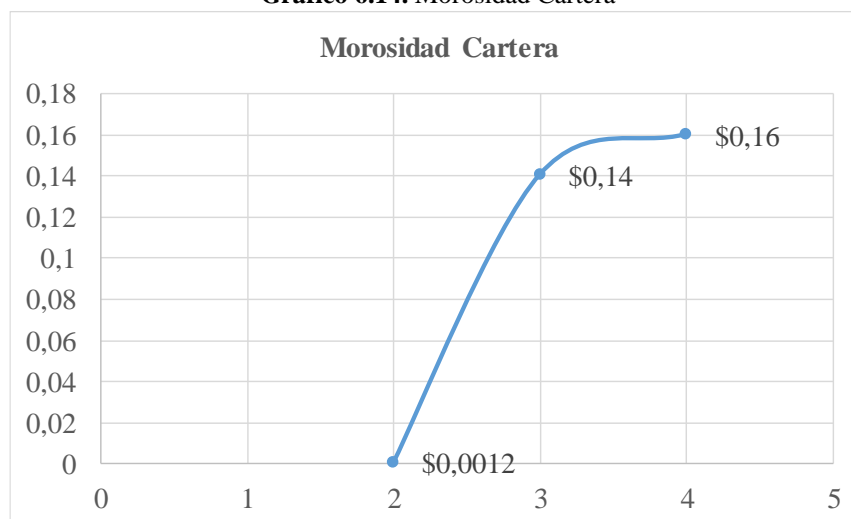
**Tabla 6.19.** Morosidad Cartera

$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$			
	dic-14	dic-05	dic-16
Cartera Improductiva	\$ 43.187,02	\$ 5.910.236,18	\$ 7.080.032,25
Cartera Bruta	\$ 36.517.030,36	\$ 41.965.059,82	\$ 44.152.050,47
<b>Morosidad Cartera</b>	\$ 0,0012	\$ 0,14	\$ 0,16

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.14.** Morosidad Cartera



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Con respecto a la morosidad bruta de la cartera los valores obtenidos en el año 2014 es de 0,0012, en el 2015 el valor es 0,14 y en el 2016 es de 0,16 el propósito de este índice es medir la cantidad de veces que los créditos improductivos se reflejan en función de la cartera de crédito restando las provisiones, de esta manera vemos que el valor es apropiado en el primer año pero en los dos años posteriores estos se incrementan progresivamente Evidenciando que la cooperativa posee una morosidad en cartera que no ha podido solucionar y que continua aumentándose según pasa los años, es decir se refleja una realidad negativa con respecto a su situación dentro de la entidad y que demanda una solución inmediata que involucra no solo una revisión de cantidades sino de políticas y procedimientos que se relacionen con su manejo.

### 6.8.2.3. Morosidad de la cartera de microcrédito

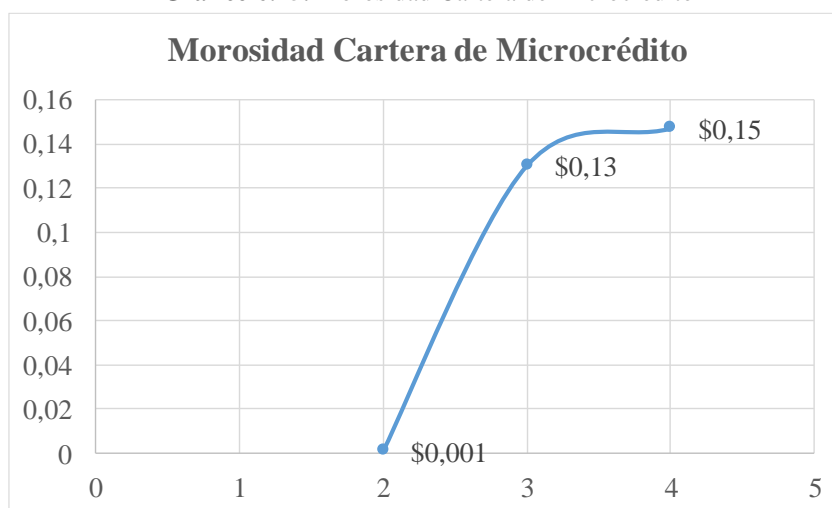
**Tabla 6.20.** Morosidad Cartera de Microcrédito

<b>Morosidad cartera de microcrédito = Cartera Improductiva Microcrédito / Cartera Bruta Microcrédito</b>			
	<b>dic-14</b>	<b>dic-15</b>	<b>dic-16</b>
Cartera Improductiva de Microcreditos	\$ 43.187,02	\$ 5.910.236,18	\$ 7.080.032,25
Cartera Bruta de Microcreditos	\$ 35.729.589,82	\$ 45.371.204,28	\$ 48.127.953,88
<b>Morosidad Cartera de Microcrédito</b>	\$ 0,001	\$ 0,13	\$ 0,15

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.15.** Morosidad Cartera de Microcrédito



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Hecha la división de la cartera improductiva de microcréditos para la cartera bruta de microcréditos se obtiene un índice de morosidad para cartera de microcréditos de 0,001 en el año 2014; de 0,13 en el año 2015 y de 0,15 en el año 2016.

Este índice nos permite medir de manera concreta y refinada el riesgo que implica la morosidad dentro de este tipo de cartera y se compara datos tanto antiguos como los más actualizados en el que podemos deducir que en los 3 últimos años analizados dicho riesgo se ha ido incrementando poco a poco.

Como es de suponer tampoco con respecto a este caso la cooperativa ha sabido tomar medidas que loguen disminuirlo y más bien ha ido ocurriendo todo lo contrario.

#### 6.8.2.4. Cobertura de la Cartera Improductiva de Microcréditos

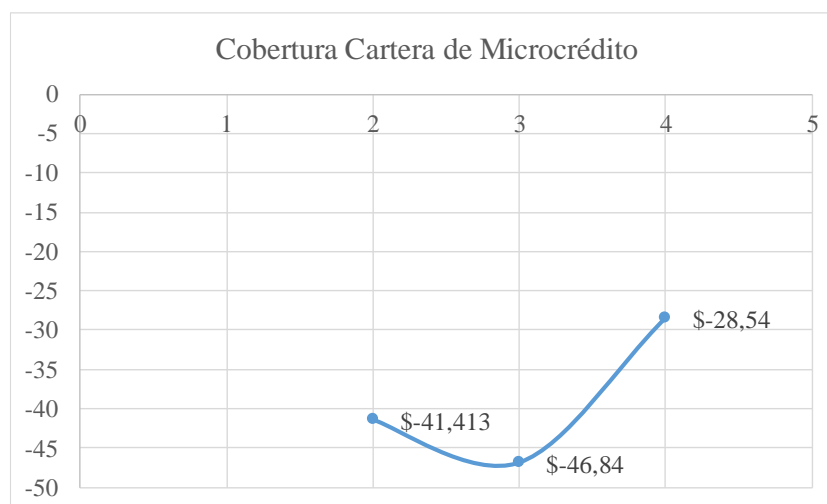
**Tabla 6.21.** Cobertura Cartera de Microcrédito

Cobertura de la Cartera de Microcréditos = Provisiones de Cartera de Microcrédito / Cartera Improductiva de Microcrédito *100			
	dic-14	dic-15	dic-16
Provisiones de Cartera de Microcrédito	\$ -1.788.508,79	\$ -2.768.508,79	\$ -2.020.955,92
Cartera Improductiva de Microcréditos	\$ 43.187,02	\$ 5.910.236,18	\$ 7.080.032,25
<b>Cobertura Cartera de Microcrédito</b>	<b>\$ -41,413</b>	<b>\$ -46,84</b>	<b>\$ -28,54</b>

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.16.** Cobertura Cartera de Microcrédito



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

La cobertura de cartera de microcrédito se ha obtenido al dividir las provisiones de cartera de microcrédito para la cartera improductivo de microcrédito cuyo resultado se ha multiplicado por 100. La proporción obtenida para el año 2014 es de -41,413 para el año 2015 es de -46,84 y para el año 2016 -28,54 en donde con respecto a cada año se ha calculado la cobertura que poseerán las cuentas incobrables, manifestándose al mismo en este aspecto un comportamiento regular que puede interpretarse como aceptable ya que claramente se evidencia que dicho valor en el segundo año es muy superior con respecto a los otros dos, es decir que en medio de la dificultad que se ha creado con respecto a la cartera improductiva la cooperativa ha logrado mantener su línea de negocio y obtener mayores provisiones con respecto a las pérdidas.

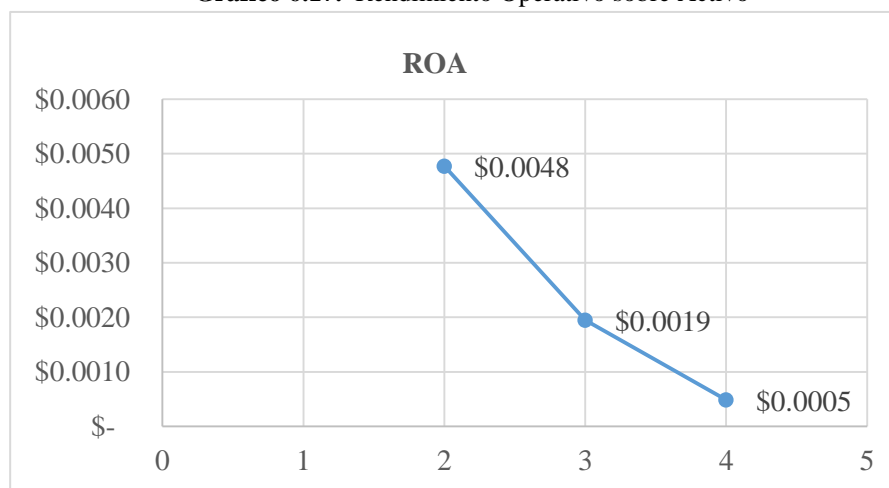
### 6.8.2.5. Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA)

**Tabla 6.22.** Rendimiento Operativo sobre Activo

$ROA = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$			
	dic-14	dic-15	dic-16
Utilidad	\$ 228.703,21	\$ 106.229,31	\$ 28.984,92
Total Activo	\$ 47.928.536,29	\$ 54.526.399,31	\$ 59.516.948,29
<b>ROA</b>	<b>\$ 0,0048</b>	<b>\$ 0,0019</b>	<b>\$ 0,0005</b>
Porcentaje	Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, 2016)		5%

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.17.** Rendimiento Operativo sobre Activo



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Este indicador financiero mide la rentabilidad y permite realizar un análisis y comparación de la utilidad que se logró obtener dentro de un periodo determinado, con respecto a la inversión realizada, es así que el porcentaje obtenido durante el año 2014 se ubicó en el 48%, en el año 2015 fue de 19%, mientras que en el 2016 del 5%. Claramente se puede ver que el porcentaje de rendimiento ha ido disminuyendo en los dos últimos años, por lo tanto, el beneficio para la cooperativa también ha bajado poco a poco se ha demostrado que la gestión dentro del proceso ha sido improductiva.

### 6.8.2.6. Rendimiento sobre el Patrimonio

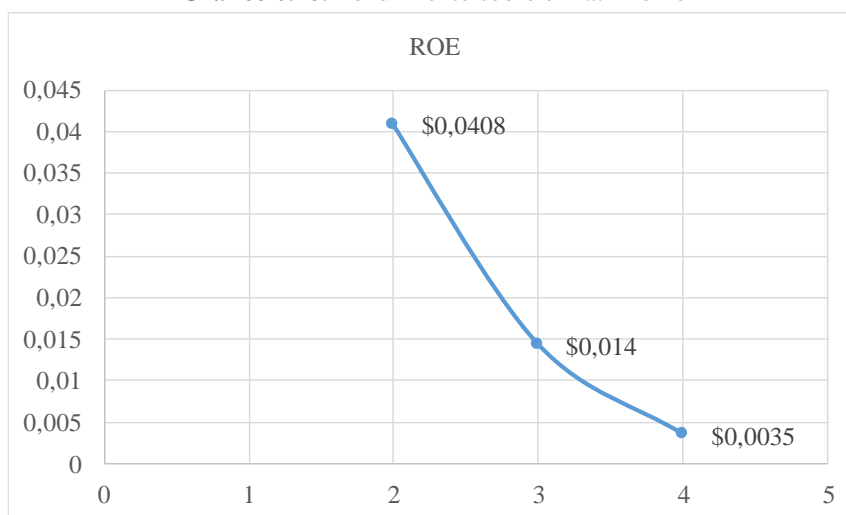
**Tabla 6.23.** Rendimiento sobre el Patrimonio

$\text{ROE} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos} * 12}{\text{Número de mes} \cdot \text{Patrimonio Promedio}}$			
	dic-14	dic-15	dic-16
Utilidad	\$ 228.703,21	\$ 106.229,31	\$ 28.984,92
Patrimonio Promedio	\$ 5.604.764,70	\$ 7.395.549,89	\$ 8.221.007,66
<b>ROE</b>	\$ 0,0408	\$ 0,014	\$ 0,0035
Porcentaje	4,1%	1,4%	0,4%

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.18.** Rendimiento sobre el Patrimonio



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Al haber comparado los ingresos con los gastos con respecto al patrimonio promedio el valor del rendimiento sobre patrimonio obtenemos una rentabilidad de 4,10% durante el 2014; 1,4% durante el 2015 y 0,4% en el 2016, en donde el comportamiento del ROE se puede observar que también baja a partir del año 2015 en donde los valores inferiores representan una condición complicada para la cooperativa.

Lo ideal es que se hubiera obtenido al menos un valor proporcional a la inversión inicial de cada periodo analizado sin embargo el riesgo se presenta cuando los valores resultan ser inferiores como se ha podido observar una vez obtenidos los valores para los dos últimos años.

### 6.8.2.7. Liquidez

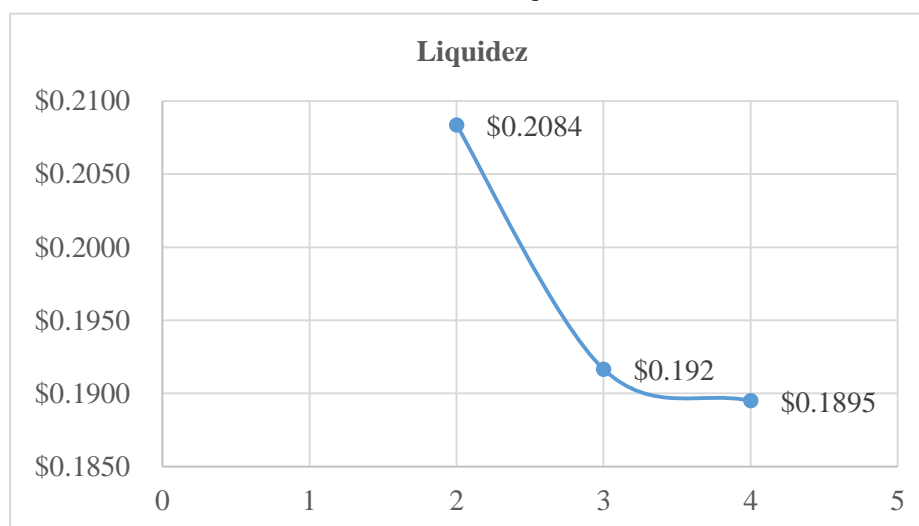
**Tabla 6.24.** Liquidez

Relación = $\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$			
	dic-14	dic-15	dic-16
Fondos Disponibles	\$ 4.161.985,29	\$ 4.517.661,92	\$ 5.154.416,67
Total depositos Corto Plazo	\$ 19.975.307,19	\$ 23.571.698,35	\$ 27.200.190,84
<b>Liquidez</b>	\$ 0,2084	\$ 0,192	\$ 0,1895
Porcentaje	21%	19%	19%

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Gráfico 6.19.** Liquidez



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

Se logró medir la capacidad que posee la cooperativa para cubrir sus obligaciones de corto plazo y los valores obtenidos durante el año 2014 el 21% en el 2015 el 19% y en el 2016 el 19% es decir, que la cantidad de dinero en efectivo o activo que se transformaría en efectivo ha tenido un comportamiento aceptable, que ha variado muy poco dentro de los últimos tres años, por lo tanto el porcentaje de liquidez demuestra que pese los inconvenientes presentados con respecto a la morosidad y al manejo de cartera la cooperativa posee la capacidad para atender los requerimientos de efectivo de sus socios o depositantes en cualquier momento que estos lo demanden e incluso atender nuevas solicitudes de crédito.

#### **6.8.2.8. Análisis Comparativo del Balance General con Proyección al 2017**

Con el propósito de analizar la información recabada directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, en donde se refleja el comportamiento que ha tenido tanto el activo, el pasivo y el patrimonio durante los ultimo tres años y a partir de los cuales se realiza también una proyección para el año 2017.

Lo mismo ocurre con el estado de pérdidas y ganancias, con cuyos valores se pudo calcular varios indicadores con los cuales se llegó a obtener una idea más clara de la situación de la cooperativa en función del otorgamiento de los microcréditos y su política de recuperación.

Tabla 6.25. Análisis histórico comparativo del Balance General 2014 - 2016

Código	Cuentas	2014	2015	2016
1	Activos	\$ 47.928.536,62	\$ 54.526.399,31	\$ 59.516.948,29
1.1	Fondos disponibles	\$ 4.161.985,29	\$ 4.517.661,92	\$ 5.154.416,67
1.1.01	Caja	\$ 754.657,40	\$ 639.698,90	\$ 667.104,28
1.1.03	Banco y otras instituciones	\$ 3.398.963,59	\$ 3.876.446,93	\$ 4.479.870,65
1.3	Inversiones	\$ 2.037.569,01	\$ 1.179.594,39	\$ 3.054.699,36
1.4	Cartera de credito	\$ 38.374.722,66	\$ 44.802.752,12	\$ 46.870.486,91
1.4.99	Provisiones cuentas incobrables	\$ -1.857.692,30	\$ -2.837.692,30	\$ -2.718.436,44
1.6	cuentas por cobrar	\$ 607.247,00	\$ 676.584,12	\$ 733.082,29
1.6.02	intereses por cobrar de inversiones	\$ 15.658,97	\$ 9.994,11	\$ 29.250,06
1.6.03	intereses de cartera de credito	\$ 451.834,76	\$ 500.174,80	\$ 570.649,20
1.6.14	Pagos por cuentas de clientes	\$ 92.020,38	\$ 124.107,89	\$ 131.624,62
1.6.14.30	gastos judiciales	\$ 92.020,38	\$ 124.107,89	\$ 131.624,62
1.6.90	cuentas por cobrar varias	\$ 47.732,89	\$ 42.307,32	\$ 1.558,41
1.6.90.90	otras	\$ 31.487,50	\$ 30.146,88	\$ 1.415,91
1.8	propiedades y equipo	\$ 2.494.561,46	\$ 2.634.034,70	\$ 3.440.904,51
1.8.99	depreciacion acumulada	\$ -335.381,33	\$ -544.529,78	\$ -743.957,01
1.9	otros activos	\$ 252.451,20	\$ 345.772,06	\$ 263.368,55
	<b>Total Activos</b>	<b>\$ 47.928.536,62</b>	<b>\$ 54.526.399,31</b>	<b>\$ 59.516.948,29</b>
2	Pasivo	\$ 41.866.365,50	\$ 46.918.390,80	\$ 51.237.970,79
2.1	Obligaciones con el Público	\$ 38.691.218,40	\$ 42.563.724,76	\$ 48.733.176,71
2.5	cuentas por pagar	\$ 957.868,25	\$ 1.079.733,22	\$ 1.332.247,88
2.6	obligaciones financieras	\$ 2.216.999,06	\$ 3.149.429,60	\$ 1.116.689,31
2.9	otros pasivos	\$ 279,79	\$ 125.503,22	\$ 55.865,89
	<b>Total Pasivo</b>	<b>\$ 41.866.365,50</b>	<b>\$ 46.918.390,80</b>	<b>\$ 51.237.970,79</b>
3	Patrimonio	\$ 5.833.467,91	\$ 7.501.779,20	\$ 8.249.992,58
3.1	capital social	\$ 2.458.862,47	\$ 2.917.709,16	\$ 2.939.015,35
3.3	reservas	\$ 3.252.414,53	\$ 4.196.885,88	\$ 4.958.126,50
3.4	otros aportes patrimoniales	\$ 39.357,12	\$ 39.357,12	\$ -
3.5	Superavit por valuaciones	\$ 82.833,79	\$ 347.827,04	\$ 352.850,73
	<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 5.833.467,91</b>	<b>\$ 7.501.779,20</b>	<b>\$ 8.249.992,58</b>
	<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>\$ 47.928.536,62</b>	<b>\$ 54.526.399,31</b>	<b>\$ 59.516.948,29</b>

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

**Tabla 6.26.** Análisis Comparativo del Balance General con Proyección al 2017

Código	Cuentas	2014	2015	2016	2017
1	Activos	\$ 47.928.536,62	\$ 54.526.399,31	\$ 59.516.948,29	\$ 69.054.672,02
1.1	Fondos disponibles	\$ 4.161.985,29	\$ 4.517.661,92	\$ 5.154.416,67	\$ 6.164.984,09
1.1.01	Caja	\$ 754.657,40	\$ 639.698,90	\$ 667.104,28	\$ 707.268,31
1.1.03	Banco y otras instituciones	\$ 3.398.963,59	\$ 3.876.446,93	\$ 4.479.870,65	\$ 5.150.412,67
1.3	Inversiones	\$ 2.037.569,01	\$ 1.179.594,39	\$ 3.054.699,36	\$ 3.529.654,98
1.4	Cartera de credito	\$ 38.374.722,66	\$ 44.802.752,12	\$ 46.870.486,91	\$ 50.700.210,56
1.4.99	Provisiones cuentas incobrables	\$ -1.857.692,30	\$ -2.837.692,30	\$ -2.718.436,44	\$ -1.789.542,34
1.6	cuentas por cobrar	\$ 607.247,00	\$ 676.584,12	\$ 733.082,29	\$ 1.749.403,97
1.6.02	intereses por cobrar de inversiones	\$ 15.658,97	\$ 9.994,11	\$ 29.250,06	\$ 29.706,78
1.6.03	intereses de cartera de credito	\$ 451.834,76	\$ 500.174,80	\$ 570.649,20	\$ 620.765,40
1.6.14	Pagos por cuentas de clientes	\$ 92.020,38	\$ 124.107,89	\$ 131.624,62	\$ 1.090.940,73
1.6.14.25	convenio de pago	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.015.721,06
1.6.14.30	gastos judiciales	\$ 92.020,38	\$ 124.107,89	\$ 131.624,62	\$ 75.219,67
1.6.90	cuentas por cobrar varias	\$ 47.732,89	\$ 42.307,32	\$ 1.558,41	\$ 2.100,85
1.6.90.90	otras	\$ 31.487,50	\$ 30.146,88	\$ 1.415,91	\$ 5.890,21
1.8	propiedades y equipo	\$ 2.494.561,46	\$ 2.634.034,70	\$ 3.440.904,51	\$ 4.070.420,90
1.8.99	depreciacion acumulada	\$ -335.381,33	\$ -544.529,78	\$ -743.957,01	\$ -1.252.738,89
1.9	otros activos	\$ 252.451,20	\$ 345.772,06	\$ 263.368,55	\$ 24.597,77
	<b>Total Activos</b>	<b>\$ 47.928.536,62</b>	<b>\$ 54.526.399,31</b>	<b>\$ 59.516.948,29</b>	<b>\$ 69.054.672,02</b>
2	Pasivo	\$ 41.866.365,50	\$ 46.918.390,80	\$ 51.237.970,79	\$ 59.136.265,93
2.1	Obligaciones con el Público	\$ 38.691.218,40	\$ 42.563.724,76	\$ 48.733.176,71	\$ 55.994.235,88
2.5	cuentas por pagar	\$ 957.868,25	\$ 1.079.733,22	\$ 1.332.247,88	\$ 1.887.698,21
2.6	obligaciones financieras	\$ 2.216.999,06	\$ 3.149.429,60	\$ 1.116.689,31	\$ 1.199.349,93
2.9	otros pasivos	\$ 279,79	\$ 125.503,22	\$ 55.865,89	\$ 54.981,91
	<b>Total Pasivo</b>	<b>\$ 41.866.365,50</b>	<b>\$ 46.918.390,80</b>	<b>\$ 51.237.970,79</b>	<b>\$ 59.136.265,93</b>
3	Patrimonio	\$ 5.833.467,91	\$ 7.501.779,20	\$ 8.249.992,58	\$ 9.918.406,09
3.1	capital social	\$ 2.458.862,47	\$ 2.917.709,16	\$ 2.939.015,35	\$ 3.999.567,02
3.3	reservas	\$ 3.252.414,53	\$ 4.196.885,88	\$ 4.958.126,50	\$ 5.399.825,91
3.4	otros aportes patrimoniales	\$ 39.357,12	\$ 39.357,12	\$ -	\$ 41.027,18
3.5	Superavit por valuaciones	\$ 82.833,79	\$ 347.827,04	\$ 352.850,73	\$ 477.985,98
	<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 5.833.467,91</b>	<b>\$ 7.501.779,20</b>	<b>\$ 8.249.992,58</b>	<b>\$ 9.918.406,09</b>
	<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>\$ 47.928.536,62</b>	<b>\$ 54.526.399,31</b>	<b>\$ 59.516.948,29</b>	<b>\$ 69.054.672,02</b>

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

## **Interpretación**

Con los valores del balance general correspondiente a los años 2014, 2015 y 2016 se pudo evidenciar que el comportamiento de varias cuentas concernientes al manejo de cartera de crédito, habían variado en cuanto a su incremento especialmente en las provisiones de cuentas incobrables cuyos valores han aumentado progresivamente cada año, el mismo comportamiento han manifestado los gastos judiciales.

Para el año 2017 se sugiere como política de crédito establecer un convenio de pago con un socio moroso que ya no puede cubrir el valor de sus cuotas, en donde se le fija un nuevo valor, con nuevos intereses y un nuevo plazo, dicho de otro modo, se le brinda todas las comodidades para que pueda cumplir con sus obligaciones.

Esta modificación ha sido insertada en el balance general proyectada para el año 2017, en donde el valor de la cuenta “Convenio de Pago” pasa a ser una subcuenta más de cuentas por cobrar, de modo que se garantice la recuperación de valores, disminuyan los gastos judiciales y también las provisiones de cuentas incobrables, mejorando considerablemente el método de recuperación de valores.

De esta manera se realiza una regulación para poder trabajar de mejor manera la cuenta de cartera vencida, la misma que amerita ser difundida y socializada con todos y cada uno de los elementos del personal que toman contacto con el departamento de créditos, este beneficio servirá no solo para la cooperativa, sino también para el socio en lo que respecta a su historial crediticio.

### 6.8.2.9. Análisis Comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias con Proyección al 2017

**Tabla 6.27.** Análisis histórico comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias 2014 - 2016

<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
4	Gastos	\$ 7.479.497,91	\$ 9.336.413,67	\$ 9.307.843,15
4.1	intereses causados	\$ 3.343.268,95	\$ 4.075.567,48	\$ 4.227.604,58
4.4	Provisiones	\$ 530.000,00	\$ 980.000,00	\$ 743.525,24
4.5	Gasto de Operación	\$ 3.448.204,67	\$ 4.223.254,95	\$ 4.300.786,11
4.7	Otros gastos y perdidas	\$ 41.775,44	\$ 3.595,39	\$ 21.194,34
4.8	Impuestos y Participaciones a Emple	\$ 116.248,85	\$ 53.995,85	\$ 14.732,88
	<b>Total Gastos</b>	<b>\$ 7.479.497,91</b>	<b>\$ 9.336.413,67</b>	<b>\$ 9.307.843,15</b>
5	Ingresos	\$ 7.708.201,12	\$ 9.743.926,24	\$ 9.336.828,07
5.1	intereses y descuentos ganados	\$ 7.370.126,89	\$ 9.165.418,18	\$ 8.980.355,22
5.4	ingresos por servicios	\$ 180.146,92	\$ 131.729,15	\$ 155.209,63
5.6	otros ingresos	\$ 157.927,31	\$ 145.495,65	\$ 201.263,22
	<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 7.708.201,12</b>	<b>\$ 9.743.926,24</b>	<b>\$ 9.336.828,07</b>
	<b>Utilidad</b>	<b>\$ 228.703,00</b>	<b>\$ 106.229,31</b>	<b>\$ 28.984,00</b>

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

**Tabla 6.28.** Análisis Comparativo del Estado de Pérdidas y Ganancias con Proyección al 2017

<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
4	Gastos	\$ 7.479.497,91	\$ 9.336.413,67	\$ 9.307.843,15	\$ 9.964.886,98
4.1	intereses causados	\$ 3.343.268,95	\$ 4.075.567,48	\$ 4.227.604,58	\$ 4.200.213,98
4.4	Provisiones	\$ 530.000,00	\$ 980.000,00	\$ 743.525,24	\$ 725.398,00
4.5	Gasto de Operación	\$ 3.448.204,67	\$ 4.223.254,95	\$ 4.300.786,11	\$ 5.001.958,98
4.7	Otros gastos y perdidas	\$ 41.775,44	\$ 3.595,39	\$ 21.194,34	\$ 23.394,22
4.8	impuestos y participaciones a emple	\$ 116.248,85	\$ 53.995,85	\$ 14.732,88	\$ 13.921,80
	<b>Total Gastos</b>	<b>\$ 7.479.497,91</b>	<b>\$ 9.336.413,67</b>	<b>\$ 9.307.843,15</b>	<b>\$ 9.964.886,98</b>
5	Ingresos	\$ 7.708.201,12	\$ 9.743.926,24	\$ 9.336.828,07	\$ 10.014.886,98
5.1	intereses y descuentos ganados	\$ 7.370.126,89	\$ 9.165.418,18	\$ 8.980.355,22	\$ 9.606.321,08
5.4	ingresos por servicios	\$ 180.146,92	\$ 131.729,15	\$ 155.209,63	\$ 102.894,90
5.6	otros ingresos	\$ 157.927,31	\$ 145.495,65	\$ 201.263,22	\$ 305.671,00
	<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 7.708.201,12</b>	<b>\$ 9.743.926,24</b>	<b>\$ 9.336.828,07</b>	<b>\$ 10.014.886,98</b>
	<b>Utilidad</b>	<b>\$ 228.703,00</b>	<b>\$ 106.229,31</b>	<b>\$ 28.984,00</b>	<b>\$ 50.000,00</b>

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

**Elaborado por:** Daniela Ramos

## Interpretación

En cuanto al resultado de pérdidas y ganancias durante los años 2014 y 2015 el comportamiento de la utilidad no vario mucho con respecto al año 2016 en donde, debido a la crisis económica nacional disminuyo considerablemente, por lo tanto, la captación de créditos y microcréditos incidió definitivamente en la rentabilidad de la cooperativa.

Sin embargo, la proyección prevista para el año 2017 con las modificaciones insertadas en el balance general se espera un comportamiento diferente con un incremento importante en cuento a la utilidad.

### 6.8.2.10. Análisis Comparativo de Incremento de Socios con Proyección al 2017

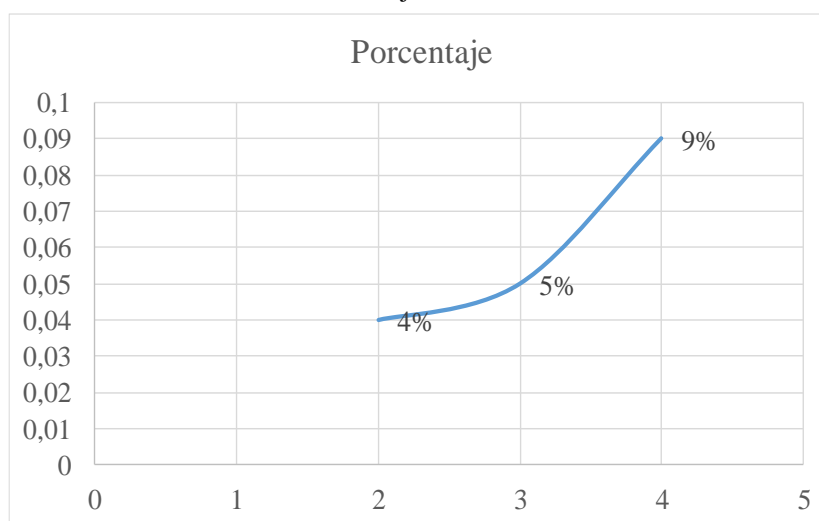
**Tabla 6.29.** Análisis Comparativo de Incremento de Socios con Proyección al 2017

Incremento de socios				
Datos	2014	2015	2016	2017
Numero de socios	85516	88937	93384	101788
Porcentaje		4%	5%	9%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

**Gráfico 6.20.** Porcentaje de Incremento de socios



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, 2016)

Elaborado por: Daniela Ramos

## **Interpretación**

En los dos primeros años la cooperativa tuvo un incremento de socios relativamente pequeño es decir de 4%, durante el 2016 en cambio se reflejó un aumento del 5%, la proyección para el año 2017, espera un incremento de al menos 9%, generado por las nuevas políticas de cobro y los beneficios en caso de morosidad.

Otro aspecto que ha sido definitivamente atractivo para los socios es el plan de incentivos, en el que se le brinda la oportunidad de adquirir beneficios al cumplir fielmente y a tiempos sus pagos, dicho de otro modo, se asegura que la cooperativa pueda otorgar más créditos a los socios que han cancelado a tiempo.

### **6.8.3. Socializar los resultados de la propuesta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.**

Tanto los empleados como las autoridades y directivos de la cooperativa necesitan conocer a profundidad las sugerencias en cuanto a políticas, procedimientos y estrategias que han sido modificadas, corregidas e implementadas. Para cumplir con este propósito es necesario planificar una socialización de modo que se pueda difundir todo lo que se pretende cambiar. De esta manera se han estructurados tres talleres que permitirán dar a conocer dichos cambios, los mismos que se detallan a continuación:

## Taller 1

### Etapa de Calificación

**Objetivo:** Dar a conocer las modificaciones a las políticas para la calificación de un socio que ha solicitado un microcrédito.

**Bienvenida:** Estará a cargo de la investigadora y se ejecutará los siguientes puntos:

1. Breve explicación del motivo del taller
2. Dinámica de integración
3. Organización de grupos de trabajo

**Dirigido a:** Asesores de Crédito

#### Recursos:

- Computador
- Infocus
- Pizarra
- Marcadores
- Hojas de Papel Bond
- Bolígrafos

**Tiempo estimado de duración:** una hora y media

#### Desarrollo

Temáticas a tratar en el taller son los siguientes:

**1. Las personas naturales dueñas de microcréditos y pequeñas empresas.**

Tomando en cuenta que la cooperativa dentro de su manual y reglamento operativo de crédito no hace ninguna diferenciación entre personas naturales independientes o dueños de su propio negocio con respecto a las personas naturales en relación de dependencia, se precisa sugerir la siguiente recomendación: se añade el literal k, en donde se le exige al socio solicitante que no mantenga deudas con el SRI, además para confirmar y verificar toda

la información entregada por el socio la cooperativa determina una persona capacitada que acude al domicilio y/o lugar de trabajo.

**2. Las personas naturales con trabajo en relación de dependencia u otras actividades por las que perciben rentas fijas mensuales, comprobables mediante documentos habilitados para el efecto.**

Las sugerencias que se acaban de plantear son necesarias para otorgarle al personal a cargo del manejo de los microcréditos una visión mucho más amplia y global acerca del estado, situación financiera y personal del solicitante, además de otros aspectos muy importantes que deben ser tomados en consideración al momento de otorgarle el monto solicitado.

El beneficio de las sugerencias planteadas no solo van orientadas a salvaguardar los intereses de la cooperativa sino que además se busca crear una cultura en donde las personas que entregan información la realicen de manera autentica que pueda ser fácilmente verificable y que estén dentro de lo que se considera honesto, real y verdadero, de modo que poco a poco el socio va generando su propia garantía y prestigio dentro de la cooperativa cada vez que entrega información y cumpla con los créditos dentro de los plazos establecidos.

**3. Políticas para la aprobación y diferenciación para lo cuantitativo y cualitativo.**

Dentro de la aprobación cuantitativa se mencionó como sugerencia que se consulte el scoring del socio para precisar datos numéricos que contribuyen a verificar la información del solicitante.

Es necesario enfatizar que se han incluido tres políticas dentro de la aprobación cualitativa en las mismas que se relacionan con la etapa de formalización, despacho y archivo del proceso final de crédito.

**Evaluación:** El presente taller se evaluará en función de un cuestionario en donde se verificará si los participantes captaron la información proporcionada.

**Cuestionario**

1. ¿Conocía usted que existen este tipo de falencias dentro de las políticas y procedimientos para el otorgamiento de microcréditos?
2. ¿Cree usted pertinente y beneficioso para la cooperativa que se den este tipo de enmiendas?
3. ¿En que radica para usted la importancia de que se haga una precisión en cuanto a diferenciar entre personas naturales y personas con relación de dependencia?
4. ¿Porque se debe enfatizar en lo cualitativo con respecto a lo cuantitativo para poder otorgar un microcrédito?
5. ¿De acuerdo a su criterio evalúe el desarrollo del taller y su explicación?

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )    5 ( )

## Taller 2

### Etapa de Seguimiento

**Objetivo:** Dar a conocer las modificaciones a las estrategias para el seguimiento de microcrédito para un socio.

**Bienvenida:** Estará a cargo de la investigadora y se ejecutará los siguientes puntos:

1. Breve explicación del motivo del taller
2. Dinámica de integración
3. Organización de grupos de trabajo.

**Dirigido a:** Asesores de Crédito y Jefes de Créditos

#### Recursos:

- Computador
- Infocus
- Pizarra
- Marcadores
- Hojas de Papel Bond
- Bolígrafos

**Tiempo estimado de duración:** una hora y media

#### Desarrollo

Temáticas a tratar en el taller son los siguientes:

##### 1. Plan de Incentivo

Los métodos de seguimiento implementados por la cooperativa no han sido actualizados, tampoco revisados ni mejorados, las políticas no implementan ningún tipo de incentivos que alienten al socio a realizar pagos a tiempo de sus cuotas, por lo tanto, a los socios les resulta igual pagar a tiempo o no; en cuyo caso, más bien la falta de incentivos promueve la morosidad.

El plan de incentivos motiva un pago puntual que beneficie no solo al socio sino a la cooperativa, por lo tanto, contribuye también a fortalecer una cultura de puntualidad y seriedad al momento de cumplir con las obligaciones contraídas, es necesario enfatizar que las estrategias previamente descritas no deben apartarse en ningún momento de las normas fijadas y deben ejecutarse estrictamente con socios puntuales.

## 2. Modelo de Recibo de Cobro

Para abalizar el cobro la persona encargada de recaudar dicho dinero será un asesor de crédito motorizado, debidamente uniformado y con las credenciales de la cooperativa, además deberá llevar consigo el respectivo formato de recibo de cobro, para que quede constancia de la cantidad recibida, el mismo que queda detallado a continuación.

**Evaluación:** El presente taller se evaluará en función de un cuestionario en donde se verificará si los participantes captaron la información proporcionada.

### Cuestionario

1. ¿Enumere los incentivos con los que cuenta actualmente la cooperativa?
2. ¿Por qué son importantes los incentivos para el manejo de microcréditos?
3. ¿La cooperativa dispone de un método de cobro a domicilio?
4. ¿Qué tipos de formato utiliza la cooperativa para garantizar un cobro a domicilio?
5. ¿De acuerdo a su criterio evalúe el desarrollo del taller y su explicación?

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )    5 ( )

## Taller 3

### Etapa de Recuperación de Cartera

**Objetivo:** Dar a conocer las modificaciones a las políticas y estrategias para el seguimiento de microcrédito para un socio.

**Bienvenida:** Estará a cargo de la investigadora y se ejecutará los siguientes puntos:

1. Breve explicación del motivo del taller
2. Dinámica de integración
3. Organización de grupos de trabajo

**Dirigido a:** Jefe de Negocios y Jefe de Crédito

**Recursos:**

- Computador
- Infocus
- Pizarra
- Marcadores
- Hojas de Papel Bond
- Bolígrafos

**Tiempo estimado de duración:** una hora y media

**Desarrollo**

Temáticas a tratar en el taller son los siguientes:

**1. Proceso Actual de Cobranzas**

La sugerencia que se realiza esta simplemente en cambiar el orden de los factores dentro de los procesos que ha fijado la cooperativa para los clientes que han incurrido en morosidad, dándoles la oportunidad de realizar un convenio que se ajuste a sus capacidades de pago actuales por el saldo que esta por cubrir, en donde se establecerán nuevos plazos e intereses de pago

## 2. Modelo de notificación en caso de morosidad del socio y del garante

Como una sugerencia más, se recomienda utilizar el formato para realizar las respectivas notificaciones a los socios y sus garantes una vez que han incurrido en mora, el mismo que puede ser enviado físicamente al lugar de trabajo o domicilio e incluso de ser necesario por medio de un correo electrónico.

## 3. Modelo de registro de notificaciones

Cumplidas las notificaciones necesarias al socio que ha incurrido en morosidad y/a su garante se procede a detallar cada una de ellas dentro del registro de notificaciones que queda indicado en el formato anterior, y que es de manejo interno por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

**Evaluación:** El presente taller se evaluará en función de un cuestionario en donde se verificará si los participantes captaron la información proporcionada.

### Cuestionario

1. ¿Por qué es importante establecer un convenio de pago a un deudor moroso que no logra cumplir sus cuotas?
2. ¿Cuándo es pertinente realizar las notificaciones a los socios para el cumplimiento de sus pagos?
3. ¿Considera usted que el modelo de registro de notificaciones aporta información valiosa para la cooperativa en el seguimiento de un microcrédito?
4. ¿Qué tipo de compromiso asume usted frente a las políticas y estrategias modificadas e implementadas?
5. ¿De acuerdo a su criterio evalué el desarrollo del taller y su explicación?

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )    5 ( )

## 6.9. Conclusiones

- Luego de revisar cuidadosamente el manual de políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se logró realizar varias correcciones metodológicas, implementar estrategias y sugerir varios cambios para el manejo de los microcréditos; las precisiones abarcan aspectos como una diferenciación entre personas naturales independientes y personas naturales en relación de dependencia, dentro de la calificación para el otorgamiento de microcrédito se sugirió que se debe diferenciar la información en cuantitativo y cualitativo. Como una política de seguimiento y recuperación de cartera se propuso establecer un convenio de pago antes de proceder a los trámites judiciales dentro del mismo tema se ha creado un plan de incentivos para motivar al socio al pago puntual de sus cuotas.
- Con la información proporcionada por los directivos de la cooperativa por medios de los estados financieros y utilizando indicadores se pudo establecer un análisis con respecto a los índices de morosidad e incremento de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en función de los datos obtenidos en cada uno de estos aspectos también se elaboró una proyección con respecto al año 2017; Dentro de las evidencias obtenidas se encuentra una cartera que ha ido incrementándose desde hace tres años y que la cuenta de provisiones incobrables nunca hubo una disminución, todo lo contrario se aumentó proporcionalmente una vez implementadas las políticas la proyección demuestra una tendencia a bajar este rubro, como además una captación mayor de socios como de microcréditos.
- Para socializar los resultados de la propuesta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se elaboraron tres talleres con el propósito de difundir los resultados obtenidos en el cumplimiento de los objetivos específicos planteados en la propuesta, que convoca al personal involucrado en el manejo de los microcréditos tanto, para la calificación, otorgamiento, seguimiento y recuperación de microcréditos. Cada taller

conto con su respectivo desarrollo y método de evaluación en el que se buscó la participación espontanea de los involucrados.

#### **6.10. Recomendaciones**

- Es importante para Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. que se tome en consideración las sugerencias realizadas en lo que se refiere al manual para implementar estrategias, realizar correcciones y aplicar precisiones tendientes a mejorar todo el proceso para calificar, otorgar dar seguimiento y recuperar cartera, los mismos que van en beneficio de la institución y del socio.
- Se sugiere que los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. revise periódicamente sus estados financieros y en función de ellos plantee políticas que tiendan a resguardar su rentabilidad y además proteja las inversiones a los socios, para lo cual es necesario que se tome en cuenta las políticas y estrategias que se han planteado para disminuir la morosidad en la que han incurrido los socios y cuyos resultados son evidentes en los registros antes mencionados.
- Se exhorta a la institución financiera para que tanto las políticas y procedimientos del manual como las correcciones, sugerencias, y propuestas establecidas dentro del proceso para reformar la aplicación metodológica de los microcréditos y el manejo de los índices de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., sean difundidas a todo el personal que se considere necesario y que tenga relación con el manejo del mismo, de modo que no se convierta en letra muerta.

## Bibliografía

- Neftali Toledo Díaz de León. (s.f.). *Población y Muestra*. México: Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas.
- Álvarez, H. (3 de Septiembre de 2005). *Cuentas y documentos por cobrar*. Obtenido de <http://www.cijuf.org.co>: <http://www.cijuf.org.co/ctcp/conceptos/conceptosctcp2005/Septiembre/C189.Htm>
- Alvin, A., Arens , R., & Randal, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral* (Decimoprimera ed.). México: Ediciones Lámpara.
- Alzar, A. (6 de Noviembre de 2007). *Definición de Rentabilidad*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com>: <http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
- Arias, M. (30 de marzo de 2017). *“El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2*. Ambato: Univesidad Técnica de Ambato.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Ecuador.
- Canelo, G. (25 de Noviembre de 2010). *La organización del Departamento de Créditos y Cobros*. Obtenido de <http://cobranzaefectiva.blogspot.com>: <http://cobranzaefectiva.blogspot.com/2010/11/la-organizacion-del-departamento-de.html>
- Cardozo, C. (2006). *Recuperación de Cartera Vencida*. Valencia: Tarraza Ediciones.
- CCV. (12 de Noviembre de 2016). *La cartera vencida*. Obtenido de Paginegocio: [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)
- Chavarín, R. R. (2015). "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Revista mexicana de economía y finanzas*, 73-85.
- Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda. (2016). *Manual y reglamento operativo de crédito*. Ambato: SEPS.
- Decoop. (1 de Enero de 2003). *Modulo 1: Definición y tipo de cooperativas*. Obtenido de Índice Principal:

- <http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>
- Durán, M. (2006). *Estudios sobre género y economía. En colaboración con María Jesús Vara*. Madrid-España.
- Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana Higiene Epidemiología*, 2.
- Economipedia*. (13 de octubre de 2016). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Eslava, J. (2008). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Ediciones.
- Espino, M. (2 de Febrero de 2001). *Recuperación de Cartera Vencida*. Obtenido de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com>:  
<https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Finance Center. (1 de Abril de 2011). *Financiamiento comercial. Las Cinco "C" del Crédito Comercial*. Obtenido de Sbdcnet:  
<http://www.sbdcnet.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/04/esp391.pdf>
- Glosario de Términos Económicos*. (2011). Lima .
- Goliardos, O. (1 de Enero de 2014). *Control de cartera*. Obtenido de <http://www.goliardos.net>: <http://www.goliardos.net/goliardos.asp?gtpg=11>
- González, J. (2008). *Guía de declaración 2007*. España: Valencia.
- Guerrero Domínguez, I., & Paucar Auquilla, C. (2017). *Análisis de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP" Ltda en el período enero 2006 a enero 2007*. Cuenca: tesis Universidad de Cuenca.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Aambato.
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Universitat Politècnica de València.
- Indicadores de Desempeño para Instituciones Microfinancieras*. (2003). Washington, D. C.: tercera edición.
- Indicadores Financieros*. (2016). Boletín 6.
- Jácome, H., Rhon, F., & Ruiz, J. (2016). *SEPS Rendición de cuentas 2015*.

- La Junta de Política y Regulación Monetaria. (2015). N° 038-2015-F. Ecuador.
- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* (s.f.).
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario.* (28 de abril de 2011). Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria : <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- López, D. (mayo de 2015). *El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Martínez, A. (2007). *Diagnóstico Empresaria.* Bogotá: Editorial Ecoe.
- Morales Castro, J. (2014 ). *Crédito y cobranza.* México: Primera edición ebook.
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Gestión Financiera.* Obtenido de <http://old.knoow.net>: <http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#plus> (16/02/2011)
- Núñez Villacís, M. P. (16 de abril de 2014). Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013”. Ambato.
- Peña Nieto , E. (2014). *La Reforma Financiera.* México: Diario Oficial de la Federación.
- Pérez García, F. (2011). *Crecimiento y Competitividad.*
- Pinaya, E., & Trávez, C. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario.* Quito.
- Rafael , C. (2012). *Reglamento a Ley Organica Economia Popular y Solidaria.* Quito.
- Resolución No. 043-2015-F. (2015). *La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.* Ecuador.
- Resolución No. 129-2015-F. (2015). *La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.* Ecuador.
- Resolución No. 139-2015-F. (2015). *La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.* Ecuador.

- Rheny, H. (29 de Mayo de 2012). *Departamento de Cartera*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com>:  
<http://www.buenastareas.com/perfil/rheny777-27205059/>
- Rodríguez Gómez, G. (s.f.). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Alijibe Granada.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (s.f.). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Alijibe Granada.
- Rodríguez, N., & López, C. (2007). *Manual de Derecho comercial uruguayo*. Montevideo: Fundación de Cultura Universitaria.
- Romero, N., & Fernandez, N. (14 de Junio de 2008). *Cartera*. Obtenido de <http://retanqueo.blogspot.com>:  
<http://retanqueo.blogspot.com/2008/06/cartera.html>
- Sánchez, R. (2010). *Microfinanzas en Honduras*. Santiago de Chile.
- SBIF, E. (31 de marzo de 2016). *Informe anual SBIF 2015* . Obtenido de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile :  
[https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_11130.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_11130.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Estudios especializados SFPS.
- Vera, A. (1 de Enero de 2000). *Cartera*. Obtenido de <http://www.economia48.com>:  
<http://www.economia48.com/spa/d/cartera/cartera.htm>
- Zamora, A. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: Un Análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán*. Michoacán: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.



# Anexos

## Anexo 1. Balance de comprobación -2014



Cooperativa Kullki Wasi



## BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2014-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	47.928.536,62
1.1	FONDOS DISPONIBLES	4.161.985,29
1.1.01	Caja	754.657,40
1.1.01.05	EFFECTIVO	753.157,40
1.1.01.05.05	BOVEDA	617.067,40
1.1.01.05.10	Efectivo ATM	136.090,00
1.1.01.10	CAJA CHICA	1.500,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	3.398.963,59
1.1.03.10	Bancos e Inst. Financieras Locales	2.423.786,73
1.1.03.10.05	Banco del Pichincha CC 31473101-04 (Salce...	244.760,26
1.1.03.10.10	Banco Internacional CC 500060643-5	709.975,31
1.1.03.10.15	Banco Pichincha CC 33313153-04 (Latacunga...	78.540,15
1.1.03.10.20	Banco Pichincha CC 3503024004 (Pillaro)	185.997,34
1.1.03.10.25	Banco Pichincha CC 3503028104 (Riobamba)	155.137,00
1.1.03.10.30	Banco Pichincha CC 2100025719 (Pelileo)	262.631,12
1.1.03.10.35	Banco Pichincha CC 3503029704 (Quito)	146.978,92
1.1.03.10.40	Banco Pichincha CC 3503031404 (Machachi)	219.759,65
1.1.03.10.45	Banco Pichincha CC 3503026504	143.887,80
1.1.03.10.50	Banco Guayaquil CC 3621057	276.119,18
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPUL...	975.176,86
1.1.03.20.05	Codesarrollo	1.155,74
1.1.03.20.10	Financoop	190.581,53
1.1.03.20.15	Financoop Cheques 002010000590	783.439,59
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	8.364,30
1.1.04.05	Cheque Pais	8.364,30
1.3	INVERSIONES	2.037.569,01
1.3.05	Manten. hasta venc. ent. sector Priv.fina...	2.037.569,01
1.3.05.50	De 1 a 30 días del sector Finan. Popular ...	1.813.943,37
1.3.05.55	De 31 a 90 días del sector Finan. Popular...	223.625,64
1.4	CARTERA DE CREDITOS	38.374.722,66
1.4.02	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENC.	1.305.349,48
1.4.02.05	De 1 a 30 días	51.402,41
1.4.02.10	De 31 a 90 días	102.551,41
1.4.02.15	De 91 a 180 días	138.086,34
1.4.02.20	De 181 a 360 días	247.323,00
1.4.02.25	De mas de 360 días	765.986,32
1.4.04	CART.DE CRED.PARA LA MICROEMP.POR VENCER	35.686.402,80


1.4.04.05	De 1 a 30 días	1.768.485,71
1.4.04.10	De 31 a 90 días	3.459.783,36
1.4.04.15	De 91 a 180 días	4.714.955,91
1.4.04.20	De 181 a 360 días	7.954.652,96
1.4.04.25	De mas de 360 días	17.788.524,86
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEV...	27.144,38
1.4.26.05	DE 1 A 30 DÍAS	1.173,89
1.4.26.10	DE 31 A 90 DÍAS	2.231,11
1.4.26.15	DE 91 A 180 DÍAS	2.888,34
1.4.26.20	DE 181 A 360 DÍAS	6.293,34
1.4.26.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	14.557,70
1.4.28	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA ...	1.719.608,66
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	153.136,34
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	224.042,93
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	290.500,46
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	416.324,98
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	635.603,95
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	16.042,64
1.4.50.05	DE 1 A 30 DÍAS	789,87
1.4.50.10	DE 31 A 90 DÍAS	1.553,94
1.4.50.15	DE 91 A 180 DÍAS	1.807,38
1.4.50.20	DE 181 A 270 DÍAS	1.617,24
1.4.50.25	DE MÁS DE 270 DÍAS	10.274,21
1.4.52	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA ...	1.477.867,00
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	89.358,28
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	185.056,71
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	218.953,50
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	318.301,15
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	666.197,36
1.4.99	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(1.857.692,30)
1.4.99.10	Cartera de Créditos de Consumo)	(69.183,51)
1.4.99.20	Cartera de Créditos para la Microemp.)	(1.788.508,79)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	607.247,00
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	15.658,97
1.6.02.15	Mantenidas hasta el vencimiento	15.658,97
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRED.	451.834,76
1.6.03.10	Cartera de Crédito de Consumo	15.998,14
1.6.03.20	Cartera de Créditos para la Microempresa	435.836,62
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	92.020,38
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	92.020,38
1.6.14.30.05	Procesos judiciales	92.020,38
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	47.732,89
1.6.90.05	Anticipos al Personal	16.245,39
1.6.90.05.05	Anticipo Quincenal	16.245,39

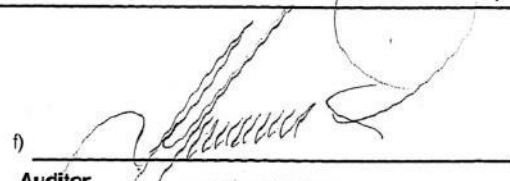
1.6.90.90	OTRAS	31.487,50
1.6.90.90.90	Otros valores por cobrar DPF	31.487,50
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	2.494.561,46
1.8.01	Terrenos	216.000,00
1.8.02	Edificios	1.516.326,25
1.8.02.05	Utilizados por la entidad	1.516.326,25
1.8.02.05.05	Edificios	1.516.326,25
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	493.798,26
1.8.05.05	Muebles de Oficina	383.181,40
1.8.05.10	Equipos de Oficina	110.616,86
1.8.06	Equipos de Computación	282.029,42
1.8.06.05	Equipos de computacion	282.029,42
1.8.07	Unidades de Transporte	221.738,86
1.8.07.05	Vehículos	221.738,86
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(335.381,33)
1.8.99.15	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	(114.966,38)
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(90.802,00)
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(24.164,38)
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(141.999,79)
1.8.99.25	(Unidades de Transporte)	(78.415,16)
1.9	OTROS ACTIVOS	252.451,20
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPAC.	49.474,51
1.9.01.10	En otras Instituciones Financieras	49.474,51
1.9.01.10.05	Codesarrollo	1.398,36
1.9.01.10.10	Coac servicios Exiquial	1.000,00
1.9.01.10.15	Financoop caja Central	47.076,15
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	31.531,98
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	31.171,04
1.9.04.10.05	Seguro Vehiculos	3.608,77
1.9.04.10.10	Seguro de valores	2.433,28
1.9.04.10.15	Seguro de Incendio	25.128,99
1.9.04.90	Otros	360,94
1.9.04.90.05	Anticipos Proveedores	360,94
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	21.655,80
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	256.014,90
1.9.05.20.05	Programas de computacion	256.014,90
1.9.05.99	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(234,359,10)
1.9.05.99.05	Amortizacion acomulada gastos diferidos	(234,359,10)
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	9.200,00
1.9.06.15	Proveedores	9.200,00
1.9.06.15.20	Suministros Divesos	9.200,00
1.9.90	OTROS	140.588,91
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	119.930,46
1.9.90.10.05	Anticipo In. Renta	55.818,69

1.9.90.10.10	Impuesto Salida Devisas (I.S.D.)	60.607,80
1.9.90.10.15	Crédito Tributario Ret. Imp. Renta	3.503,97
1.9.90.90	Varias	20.658,45
1.9.90.90.05	Garantía de Arriendo	20.658,45
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>47.928.536,62</b>
2	PASIVO	41.866.365,50
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	33.691.218,40
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	5.795.525,13
2.1.01.35	Depósitos de ahorros	5.706.615,74
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorros activos	5.003.699,65
2.1.01.35.15	Ahorro Hormiguita Activo	275.479,84
2.1.01.35.20	Ahorro Hormiguita Inactivos	270,22
2.1.01.35.25	Ahorro Plus	48.078,10
2.1.01.35.30	Ahorro Plus Inactivo	26,76
2.1.01.35.35	Ahorro Domicilio	379.061,17
2.1.01.40	Otros depósitos	71.377,88
2.1.01.40.05	Depósitos Plazo fijo inactivo	71.377,88
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	17.531,51
2.1.01.50.05	Depositos por Conformar Depositos a la Vi...	17.182,59
2.1.01.50.25	Depositos por Confirmar Ahorro Domicilio	348,92
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	28.944.997,52
2.1.03.05	De 1 a 30 días	5.568.562,59
2.1.03.10	De 31 a 90 días	7.611.219,47
2.1.03.15	De 91 a 180 días	7.452.897,56
2.1.03.20	De 181 a 360 días	6.198.335,15
2.1.03.25	De más de 361 días	2.113.982,75
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	2.950.695,75
2.1.05.05	Ahorro Encaje	2.950.695,75
2.5	CUENTAS POR PAGAR	957.868,25
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	642.294,01
2.5.01.05	Depósitos a la vista	53,13
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	40,07
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Hormiguita	9,09
2.5.01.05.15	DEPOSITO A LA VISTA AHORRO PLUS	0,04
2.5.01.05.20	Depósitos a la Vista Ahorro Domicilio	3,93
2.5.01.15	Depósitos a plazo	642.240,88
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	113.837,65
2.5.03.10	Beneficios sociales	42.247,23
2.5.03.10.05	Décimo Tercer Sueldo	7.657,26
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	16.093,33
2.5.03.10.20	Provision por Desahucio	1.726,06
2.5.03.10.25	Provision para Jubilacion Patronal	16.770,58
2.5.03.15	Aportes al IESS	19.847,61
2.5.03.15.05	Aporte Patronal IESS	11.164,28

2.5.03.15.10	Aportes Personal IESS	1.683,33
2.5.03.25	Participación a empleados 15%	51.742,81
2.5.04	RETENCIONES	94.580,80
2.5.04.05	Retenciones Fiscal	22.077,47
2.5.04.05.05	Retención Fuente IVA 100%	4.706,53
2.5.04.05.10	Retención Fuente IVA 70%	3.831,66
2.5.04.05.15	Retención Fuente IVA 30%	1.703,95
2.5.04.05.20	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Rend. Financ.	2.765,35
2.5.04.05.25	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Rend.Financ.	48,37
2.5.04.05.35	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Arriendos	468,22
2.5.04.05.36	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Otras Retencio...	321,53
2.5.04.05.37	Retenc.Fuente Imp.Renta 10% Honorarios Pr...	2.836,82
2.5.04.05.40	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Bienes y Serv	179,01
2.5.04.05.42	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Predomina Mano...	802,59
2.5.04.05.44	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Otras Aplicabl...	935,76
2.5.04.05.45	Impuesto Al Valor Agregado 12%	1.676,72
2.5.04.05.60	Retencion personal Dependecia Laboral Imp...	1.240,96
2.5.04.90	Otras Retenciones	75.583,33
2.5.04.90.10	Auto Seguro EQUIVIDA	69.358,92
2.5.04.90.25	Seguro Exequial	7.204,41
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	64.506,04
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	64.506,04
2.5.06	PROVEEDORES	37.584,33
2.5.06.05	Empresa Eléctrica S.A.	762,02
2.5.06.10	wester union	1.451,23
2.5.06.20	Soat Oriente	536,02
2.5.06.25	Servicios	32.946,05
2.5.06.35	Recargas Electrónicas	76,70
2.5.06.40	Sri. RISE	517,86
2.5.06.45	Sri. Matrículas	1.079,14
2.5.06.50	CNT comunicaciones	129,65
2.5.06.60	Recaudación Planilla de Agua	85,66
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1.065,42
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	1.065,42
2.5.90.90.30	Cuentas por Pagar ATM	574,33
2.5.90.90.35	Comisiones cajeros ATM	191,09
2.5.90.90.90	Otros	300,00
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	2.216.999,06
2.6.02	OBLIGACIONES CON INST. FINANC. DEL PAIS	642.243,83
2.6.02.50	De 1 a 30 días del sector Financ.Pop. y S...	16.368,92
2.6.02.55	De 31 a 90 días sector finan. Popul y Sol...	135.671,91
2.6.02.60	De 91 a 180 días del Sector Finan. Popula...	116.152,13
2.6.02.65	De 181 a 360 días del Sector Finan. Popul...	241.068,72
2.6.02.70	De más de 360 días del Sector finan. Popu...	82.982,15

2.6.06	OBLIG. CON ENTID.FINANC.SECTOR PUBLICO	1.514.755,23
2.6.06.05	De 1 a 30 días	10.789,59
2.6.06.10	De 31 a 90 días	143.071,16
2.6.06.15	De 91 a 180 días	144.818,62
2.6.06.20	De 181 a 360 días	249.995,86
2.6.06.25	De más de 360 días	976.080,00
2.9	OTROS PASIVOS	279,79
2.9.90	OTROS	279,79
2.9.90.05	Sobrantes de Caja	279,79
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>41.846.365,50</b>
3	PATRIMONIO	5.833.467,91
3.1	CAPITAL SOCIAL	2.458.862,47
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	2.458.862,47
3.1.03.05	Certificados de Aportacion	2.458.862,47
3.3	RESERVAS	3.252.414,53
3.3.01	LEGALES	3.252.414,53
3.3.01.05	Fondo Irrepartible de Reserv. Legal	3.252.414,53
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	39.357,12
3.4.90	OTROS	39.357,12
3.4.90.05	Aportes de socios	39.357,12
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	82.833,79
3.5.01	SUPER.POR VALUAC.DE PROPIED.,EQU.Y OTROS	82.833,79
3.5.01.05	Superávit por valuación de propiedades, e..	82.833,79
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>5.833.467,91</b>
<b>Utilidad:</b>		<b>228.703,21</b>
<b>Pasivo + Patrimonio+Utilidad:</b>		<b>47.928.536,62</b>

f)   
 Contador

f)   
 Auditor

f)   
 Presidente Consejo de Administración

f)   
 Presidente Consejo de Vigilancia

f)   
 Gerente



## Anexo 2. Estado de Pérdidas y Ganancias-2014



Cooperativa Kullki Wasi



## Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: CONSOLIDADO

Fecha: 2014-12-31

Código	Cuenta	
4	GASTOS	7.479.497,91
4.1	INTERESES CAUSADOS	3.343.268,95
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	3.245.040,84
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	363.864,73
4.1.01.15.05	Depositos a la Vista	348.750,72
4.1.01.15.15	Ahorro Hormigueta	5.120,63
4.1.01.15.20	Ahorro Plus	3.104,37
4.1.01.15.25	Ahorro Domicilio	6.889,01
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	2.881.176,11
4.1.01.30.05	Depósitos a plazo	2.881.176,11
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	98.228,11
4.1.03.10	Oblig. institu. finan. sector popular y solidario	48.333,40
4.1.03.15	Obligac. con Inst. financieras del Ext.	15.205,00
4.1.03.30	Obligac. con Ent. Financ. del Sector Público	33.535,92
4.1.03.50	Otras obligaciones	1.153,79
4.4	PROVISIONES	530.000,00
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS	530.000,00
4.4.02.10	Cartera de credito microcredito	530.000,00
4.5	GASTOS DE OPERACION	3.448.204,67
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	1.776.477,80
4.5.01.05	REMUNERACIONES	1.104.384,15
4.5.01.05.05	Sueldo	852.841,84
4.5.01.05.10	Horas Extras	32.904,62
4.5.01.05.15	Alimentacion Personal	38.672,90
4.5.01.05.20	Comisiones en venta	179.964,79
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	141.278,18
4.5.01.10.05	Décimo Tercer Sueldo	88.671,66
4.5.01.10.10	Décimo Cuarto sueldo	35.591,69
4.5.01.10.15	Vacaciones	8.679,74
4.5.01.10.25	Bonificación por Desaucio	7.576,06
4.5.01.10.35	Bono por antigüedad	759,03
4.5.01.20	APORTE AL IESS	129.309,46
4.5.01.20.05	Aporte Patronal	129.309,46
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	16.770,58
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	58.042,17
4.5.01.90	OTROS	326.693,26
4.5.01.90.05	Capacitación	30.005,68
4.5.01.90.10	Viaticos y Movilización	65.897,25
4.5.01.90.15	Uniformes	44.122,04
4.5.01.90.20	Gastos de Alimentacion	29.375,29
4.5.01.90.25	Bono Responsabilidad.	150.463,00
4.5.01.90.30	Gastos de Transporte	6.830,00

4.5.02	HONORARIOS	317.587,71
4.5.02.05	DIRECTORES	45.183,24
4.5.02.05.15	Dietas Consejo de Administración	27.733,75
4.5.02.05.20	Dietas Consejo de Vigilancia	13.722,48
4.5.02.05.30	Capacitación para Consejo de Administración	3.626,00
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	272.413,30
4.5.02.10.10	Honorarios profesionales	272.413,30
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	711.633,56
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	14.933,78
4.5.03.05.05	Movilización, fletes	14.933,78
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	96.168,00
4.5.03.10.05	Servicios de guardiana	96.168,00
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	153.171,72
4.5.03.15.05	Publicidad y propaganda	153.171,72
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	99.331,66
4.5.03.20.05	Energía Eléctrica	22.560,24
4.5.03.20.10	Agua Potable	1.232,86
4.5.03.20.15	Comunicaciones	28.563,93
4.5.03.20.20	Monitoreo	5.023,36
4.5.03.20.30	Teléfono Fijo	40.185,49
4.5.03.20.35	Internet Móvil	2.265,78
4.5.03.25	SEGUROS	7.088,99
4.5.03.25.05	Seguros devengados	7.088,99
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	148.724,89
4.5.03.30.05	Arrendamientos inmuebles	148.724,89
4.5.03.40	GASTOS DE GESTION	66.753,99
4.5.03.40.05	Refrigerio	7.590,55
4.5.03.40.10	Gastos Navideños	59.163,43
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	118.820,53
4.5.03.90.05	Buro de Crédito	15.245,77
4.5.03.90.10	Suscripciones	6.207,40
4.5.03.90.15	Servicios de Garage	1.517,60
4.5.03.90.25	Judiciales Notariales	3.103,60
4.5.03.90.35	Gastos Bancarios	890,19
4.5.03.90.40	Auditoria Externa	11.200,00
4.5.03.90.45	Red Conecta Cajeros	53.608,80
4.5.03.90.65	Servicios Prestados	25.887,17
4.5.03.90.80	Otros	1.160,00
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	260.316,29
4.5.04.10	Impuestos Municipales	11.381,25
4.5.04.15	Contribución a la SEPS	35.589,14
4.5.04.20	Aportes al Fondo de Seguro de Depósitos por prima	209.399,57
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	539,39
4.5.04.90	Impuestos y Aport. para otros Org. e Inst.	3.406,94
4.5.05	DEPRECIACIONES	116.671,31
4.5.05.15	Edificios	16.568,04
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	35.255,56
4.5.05.30	Equipos de computación	33.083,88
4.5.05.35	Unidades de transportes	31.763,83
4.5.06	AMORTIZACIONES	40.927,89

4.5.06.05	Gastos anticipados	17.837,31
4.5.06.05.05	Seguros	17.837,31
4.5.06.25	Programas de computación	16.079,67
4.5.06.30	Gastos de adecuación	7.010,91
4.5.07	OTROS GASTOS	24.603,08
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	11.417,65
4.5.07.05.15	Utiles de Aseo y Limpieza	11.395,98
4.5.07.05.20	Suministros Diversos	9238,59
4.5.07.05.25	Combustible y Lubricantes	7.083,08
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	99.419,80
4.5.07.15.05	Mantenimiento del Edificio	38.516,33
4.5.07.15.10	Muebles y Equipos	4.302,82
4.5.07.15.15	Equipos de Computación	36.742,85
4.5.07.15.20	PLANTA ELECTRICA	2.008,00
4.5.07.15.25	Mantenimiento reparac vehiculo	17.849,80
4.5.07.90	OTROS	13.765,63
4.5.07.90.05	Judiciales y notariales	1.596,47
4.5.07.90.10	Gastos Bancarios	91,11
4.5.07.90.40	Matriculacion Vehicular	9.671,06
4.5.07.90.45	Servicio Médico	1.391,07
4.5.07.90.55	Gastos Navideños	550,00
4.5.07.90.70	TARJETAS DE DEBITO	465,92
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	41.775,44
4.7.01	PERDIDA EN VENTA DE BIENES	2.364,73
4.7.01.05	Perdida Venta Activos	2.364,73
4.7.03	Intereses y comis.deveng.en ejerc.anter.	4.968,14
4.7.90	OTROS	34.442,57
4.7.90.05	Perdidas por asaltos.	34.442,57
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	116.248,85
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	51.742,81
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	64.506,04
<b>TOTAL</b>		<b>7.479.497,91</b>
5	INGRESOS	7.708.201,12
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	7.370.126,89
5.1.01	DEPOSITOS	39.713,38
5.1.01.10	Depósitos en inst. Finan. y sector Popular Solida	39.713,38
5.1.03	INTER.Y DESC. DE INVERS.EN TIT. VALORES	230.149,42
5.1.03.15	Mantenidas hasta el vencimiento	230.149,42
5.1.04	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	7.100.264,09
5.1.04.10	Cartera de Créditos de Consumo	145.246,47
5.1.04.20	Cartera de Créditos para la Microempresa	6.757.343,24
5.1.04.50	De mora	197.674,38
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	180.146,92
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	42.662,24
5.4.04.05	Notificación y Cobranza	42.662,24
5.4.90	OTROS SERVICIOS	137.484,68
5.4.90.05	TARIFA CON COSTO MAXIMO	24.887,62
5.4.90.05.10	Retiro Cajero Automatico. Cliente propia entidad d	7.205,03
5.4.90.05.30	Corte de estado de cuenta	1.858,00
5.4.90.05.40	Transferencias interbancarias enviadas por interne	111,14

5.4.90.05.50	Reposición de Libreta por pérdida robo o deterioro	1.383,00
5.4.90.05.60	Emisión de tarjeta de débito	10.943,00
5.4.90.05.65	Renovación anual de tarjeta de débito	3.387,45
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	112.597,06
5.4.90.10.05	Comisión Cajero Automático	4.334,77
5.4.90.10.25	Bono Des.Humano	45.560,21
5.4.90.10.30	Remesas (Western Unión)	11.207,95
5.4.90.10.35	Equivida	39.209,93
5.4.90.10.45	Recaudación Planillas Empresa Electrica	2.684,88
5.4.90.10.50	Recaudación SOAT	8.036,46
5.4.90.10.55	Recaudación Matriculación	499,38
5.4.90.10.60	Recaudación RISE (Cep)	819,86
5.4.90.10.65	Recargas CELULARES	243,62
5.6	OTROS INGRESOS	157.927,31
5.6.01	UTILIDADES DE VENTA DE BIENES	7.596,73
5.6.01.05	Actvos Fijos	7.596,73
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	128.456,44
5.6.04.05	De activos castigados	416,65
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterior	128.039,79
5.6.04.20.05	Cartera microcredito	127.683,22
5.6.04.20.10	Cartera de consumo.	356,57
5.6.90	OTROS	21.874,14
5.6.90.90	OTRAS COMISIONES	21.874,14
5.6.90.90.05	Capacitación Socios	10.342,04
5.6.90.90.15	Otros Ingresos	11.532,10
<b>TOTAL</b>		<b>7.708.201,12</b>

Utilidad: 228.703,21

f)   
**Contador**

f)   
**Auditor**

f)   
**Presidente Consejo de Administración**

f)   
**Presidente Consejo de Vigilancia**

f)   
**Gerente**



## Anexo 3. Balance de comprobación -2015



## Cooperativa Kullki Wasi



## BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	54.526.399,31
1.1	FONDOS DISPONIBLES	4.517.661,92
1.1.01	Caja	639.698,90
1.1.01.05	EFFECTIVO	638.198,90
1.1.01.05.05	BOVEDA	561.626,23
1.1.01.05.10	Efectivo ATM	76.572,67
1.1.01.10	CAJA CHICA	1.500,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	3.876.446,93
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	131.528,80
1.1.03.05.01	Banco Central del Ecuador BCE	131.528,80
1.1.03.10	Bancos e Inst. Financieras Locales	2.938.257,25
1.1.03.10.05	Banco del Pichincha CC 31473101-04 (Salce...	298.425,62
1.1.03.10.10	Banco Internacional CC 500060643-5	803.981,79
1.1.03.10.15	Banco Pichincha CC 33313153-04 (Latacunga...	286.705,79
1.1.03.10.20	Banco Pichincha CC 3503024004 (Pillaro)	182.574,32
1.1.03.10.25	Banco Pichincha CC 3503028104 (Riobamba)	269.516,15
1.1.03.10.30	Banco Pichincha CC 2100025719 (Pelileo)	110.564,38
1.1.03.10.35	Banco Pichincha CC 3503029704 (Quito)	387.743,34
1.1.03.10.40	Banco Pichincha CC 3503031404 (Machachi)	308.669,96
1.1.03.10.45	Banco Pichincha CC 3503026504	85.929,01
1.1.03.10.50	Banco Guayaquil CC 3621057	23.645,46
1.1.03.10.55	Produbanco CC 02080017599	179.240,06
1.1.03.10.60	BanCodesarrollo	1.241,37
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPUL...	806.660,88
1.1.03.20.10	Financoop	80.942,52
1.1.03.20.15	Financoop Cheques 002010000590	530.860,42
1.1.03.20.20	Financoop Salcedo Cla.002010000675	115.049,16
1.1.03.20.25	Financoop Quito Cla. 002010000680	79.808,78
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	1.516,09
1.1.04.01	Efectos de Cobro Inmediato	1.516,09
1.1.04.01.05	Cheque Pais	1.516,09
1.3	INVERSIONES	1.179.594,39
1.3.05	Manten. hasta venc. ent. sector Priv.fina...	1.179.594,39
1.3.05.50	De 1 a 30 días del sector Finan. Popular ...	747.500,54
1.3.05.55	De 31 a 90 días del sector Finan. Popular...	432.033,85
1.4	CARTERA DE CREDITOS	44.802.752,12
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	2.145.773,12
1.4.02.05	De 1 a 30 días	81.633,34
1.4.02.10	De 31 a 90 días	178.454,24

1.4.02.15	De 91 a 180 días	245.305,11
1.4.02.20	De 181 a 360 días	442.079,17
1.4.02.25	De más de 360 días	1.198.301,26
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	39.460.968,10
1.4.04.05	De 1 a 30 días	1.944.419,89
1.4.04.10	De 31 a 90 días	3.863.527,25
1.4.04.15	De 91 a 180 días	5.239.208,37
1.4.04.20	De 181 a 360 días	9.017.481,46
1.4.04.25	De más de 360 días	19.396.331,13
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	83.034,02
1.4.26.05	De 1 a 30 días	6.329,34
1.4.26.10	De 31 a 90 días	9.842,21
1.4.26.15	De 91 a 180 días	13.179,91
1.4.26.20	De 181 a 360 días	19.935,51
1.4.26.25	De más de 360 días	33.747,05
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	3.634.949,37
1.4.28.05	De 1 a 30 días	256.649,80
1.4.28.10	De 31 a 90 días	398.393,52
1.4.28.15	De 91 a 180 días	528.375,01
1.4.28.20	De 181 a 360 días	843.889,29
1.4.28.25	De más de 360 días	1.607.641,75
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	40.433,00
1.4.50.05	De 1 a 30 días	3.758,16
1.4.50.10	De 31 a 90 días	7.482,59
1.4.50.15	De 91 a 180 días	7.047,47
1.4.50.20	De 181 a 270 días	3.894,90
1.4.50.25	De más de 270 días	18.249,88
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	2.275.286,81
1.4.52.05	De 1 a 30 días	165.181,88
1.4.52.10	De 31 a 90 días	287.338,28
1.4.52.15	De 91 a 180 días	291.852,17
1.4.52.20	De 181 a 360 días	432.509,23
1.4.52.25	De más de 360 días	1.098.405,25
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(2.837.692.30)
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritar...	(69.183.51)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(2.768.508.79)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	676.584,12
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	9.994,11
1.6.02.15	Mantenidas hasta el vencimiento	9.994,11
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	500.174,80
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	20.624,08
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	479.550,72
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	124.107,89
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	124.107,89
1.6.14.30.05	Procesos judiciales	124.107,89
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	42.307,32

1.6.90.05	Anticipos al Personal	12.160,44
1.6.90.05.05	Anticipo Quincenal	12.160,44
1.6.90.90	OTRAS	30.146,88
1.6.90.90.15	Western Union	1.692,86
1.6.90.90.90	Otros valores por cobrar DPF	28.454,02
1.7	BIENES REAL AD.PAGO ARR.MERC.NO UT.INST.	370.000,00
1.7.06	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	370.000,00
1.7.06.10	Edificios	370.000,00
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	2.634.034,70
1.8.01	Terrenos	227.280,00
1.8.02	Edificios	1.870.039,50
1.8.02.05	Utilizados por la entidad	1.870.039,50
1.8.02.05.05	Edificios	1.870.039,50
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	505.995,36
1.8.05.05	Muebles de Oficina	397.179,80
1.8.05.10	Equipos de Oficina	108.815,56
1.8.06	Equipos de Computación	330.343,24
1.8.06.05	Equipos de computacion	330.343,24
1.8.07	Unidades de Transporte	221.788,86
1.8.07.05	Vehiculos	221.788,86
1.8.90	Otros	23.117,52
1.8.90.10	Maquinaria y Equipos	23.117,52
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(544,529.78)
1.8.99.10	Otros locales)	(80,816.28)
1.8.99.15	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	(159,076.67)
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(128,156.82)
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(30,919.85)
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(191,050.82)
1.8.99.25	(Unidades de Transporte)	(111,274.21)
1.8.99.40	(Otros) Dep. Acom. Maquinaria	(2,311.80)
1.9	OTROS ACTIVOS	345.772,06
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPAC.	64.025,60
1.9.01.10	En otras Instituciones Financieras	64.025,60
1.9.01.10.05	Codesarrollo	1.398,36
1.9.01.10.10	Coac servicios Exiquial	2.000,00
1.9.01.10.15	Financoop caja Central	60.627,24
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	36.806,92
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	26.641,55
1.9.04.10.05	Seguro Vehiculos	2.158,49
1.9.04.10.10	Seguro de valores	10.837,40
1.9.04.10.15	Seguro de Incendio	11.205,69
1.9.04.10.30	Seguro Fidelidad	2.439,97
1.9.04.90	Otros	10.165,37
1.9.04.90.05	Anticipos Proveedores	10.165,37
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	95.546,15
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	114.725,40

1.9.05.20.05	Programas de computacion	114.725,40
1.9.05.99	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(19,179,25)
1.9.05.99.05	Amortizacion acomulada gastos diferidos	(19,179,25)
1.9.90	OTROS	149.393,39
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	128.734,94
1.9.90.10.05	Anticipo In. Renta	65.301,59
1.9.90.10.10	Impuesto Salida Devisas (I.S.D.)	60.607,80
1.9.90.10.15	Crédito Tributario Ret. Imp. Renta	2.825,55
1.9.90.90	Varias	20.658,45
1.9.90.90.05	Garantia de Arriendo	20.658,45
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>54.526.399,31</b>
2	PASIVO	46.918.390,80
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	42.563.724,76
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	6.901.333,08
2.1.01.35	Depósitos de ahorros	6.311.937,07
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorros activos	5.209.510,67
2.1.01.35.15	Ahorro Hormiguita Activo	286.737,02
2.1.01.35.20	Ahorro Hormiguita Inactivos	248,28
2.1.01.35.25	Ahorro Plus	81.267,31
2.1.01.35.30	Ahorro Plus Inactivo	28,45
2.1.01.35.35	Ahorro Domicilio	734.145,34
2.1.01.40	Otros depósitos	554.509,55
2.1.01.40.05	Depósitos Plazo fijo inactivo	554.509,55
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	34.886,46
2.1.01.50.05	Depositos por Conformar Depositos a la Vi...	33.407,15
2.1.01.50.25	Depositos por Confirmar Ahorro Domicilio	1.479,31
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	32.227.599,23
2.1.03.05	De 1 a 30 días	7.632.751,75
2.1.03.10	De 31 a 90 días	9.037.613,52
2.1.03.15	De 91 a 180 días	7.758.944,37
2.1.03.20	De 181 a 360 días	6.822.835,51
2.1.03.25	De más de 361 días	975.454,08
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	3.434.792,45
2.1.05.05	Ahorro Encaje	3.434.792,45
2.5	CUENTAS POR PAGAR	1.079.733,22
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	768.962,22
2.5.01.05	Depósitos a la vista	56,49
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	38,98
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Hormiguita	10,41
2.5.01.05.15	DEPOSITO A LA VISTA AHORRO PLUS	0,04
2.5.01.05.20	Depósitos a la Vista Ahorro Domicilio	7,06
2.5.01.15	Depósitos a plazo	768.905,73
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	78.724,63
2.5.03.05	Remuneraciones	1.892,67
2.5.03.05.10	Remuneración	1.892,67
2.5.03.10	Beneficios sociales	24.857,00

2.5.03.10.05	Décimo Tercer Sueldo	6.546,16
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	18.310,84
2.5.03.15	Aportes al IESS	26.385,42
2.5.03.15.05	Aporte Patronal IESS	14.840,83
2.5.03.15.10	Aportes Personal IESS	11.544,59
2.5.03.20	Fondos de Reserva IESS	1.555,79
2.5.03.25	Participación a empleados 15%	24.033,75
2.5.04	RETENCIONES	165.135,39
2.5.04.05	Retenciones Fiscal	26.339,02
2.5.04.05.05	Retención Fuente IVA 100%	3.848,50
2.5.04.05.10	Retención Fuente IVA 70%	5.832,60
2.5.04.05.15	Retención Fuente IVA 30%	2.910,68
2.5.04.05.16	Retención IVA 10% (Bienes)	47,00
2.5.04.05.17	Retención IVA 20% (Servicios)	206,85
2.5.04.05.20	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Rend. Financ.	3.006,52
2.5.04.05.25	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Rend.Financ.	69,95
2.5.04.05.35	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Arriendos	871,08
2.5.04.05.37	Retenc.Fuente Imp.Renta 10% Honorarios Pr...	2.118,25
2.5.04.05.40	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Bienes y Serv	158,48
2.5.04.05.42	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Predomina Mano...	899,85
2.5.04.05.44	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Otras Aplicabl...	1.187,20
2.5.04.05.45	Impuesto Al Valor Agregado 12%	4.276,96
2.5.04.05.60	Retencion personal Dependecia Laboral Imp...	905,10
2.5.04.90	Otras Retenciones	138.796,37
2.5.04.90.10	Auto Seguro EQUIVIDA	126.234,30
2.5.04.90.25	Seguro Exequial	12.562,07
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	53.962,10
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	29.962,10
2.5.05.90.10	Aporte SEPS 0.45%	24.000,00
2.5.06	PROVEEDORES	11.820,92
2.5.06.05	Empresa Electrica S.A.	1.925,80
2.5.06.25	Servicios	2.959,62
2.5.06.30	Bono Desarrollo Humano	3.320,00
2.5.06.35	Recargas Electrónicas	674,87
2.5.06.40	Sri. RISE	519,03
2.5.06.45	Sri. Matriculas	1.636,56
2.5.06.50	CNT comunicaciones	62,87
2.5.06.60	Recaudación Planilla de Agua	722,17
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1.127,96
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	1.127,96
2.5.90.90.30	Cuentas por Pagar ATM	1.061,61
2.5.90.90.35	Comisiones cajeros ATM	66,35
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.149.429,60
2.6.02	OBLIGACIONES CON INST. FINANC. DEL PAIS	561.326,27
2.6.02.50	De 1 a 30 días del sector Fianan.Pop. y S...	79.700,85
2.6.02.55	De 31 a 90 días sector finan. Popul y Sol...	118.874,81

2.6.02.60	De 91 a 180 días del Sector Finan. Popula...	117.820,37
2.6.02.65	De 181 a 360 días del Sector Finan. Popul...	244.930,24
2.6.06	OBLIG. CON ENTID.FINANC.SECTOR PUBLICO	2.588.103,33
2.6.06.05	De 1 a 30 días	119.636,13
2.6.06.10	De 31 a 90 días	241.452,20
2.6.06.15	De 91 a 180 días	365.374,13
2.6.06.20	De 181 a 360 días	744.951,56
2.6.06.25	De más de 360 días	1.116.689,31
2.9	OTROS PASIVOS	125.503,22
2.9.90	OTROS	125.503,22
2.9.90.90	Varios	125.503,22
2.9.90.90.20	Jubilación Patronal	114.348,02
2.9.90.90.25	Desahucio	11.155,20
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>46.918.390,80</b>
3	PATRIMONIO	7.501.779,20
3.1	CAPITAL SOCIAL	2.917.709,16
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	2.917.709,16
3.1.03.05	Certificados de Aportacion	2.917.709,16
3.3	RESERVAS	4.196.885,88
3.3.06	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	4.196.885,88
3.3.06.05	Fondo Irrepartible de Reserva legal	4.196.885,88
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	39.357,12
3.4.90	OTROS	39.357,12
3.4.90.05	Aportes de socios	39.357,12
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	347.827,04
3.5.01	SUPER.POR VALUAC.DE PROPIED.,EQU.Y OTROS	347.827,04
3.5.01.05	Superávit por valuación de propiedades, e...	347.827,04
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>7.501.779,20</b>
<b>Utilidad:</b>		<b>106.229,31</b>
<b>Pasivo + Patrimonio+Utilidad:</b>		<b>54.526.399,31</b>

f)

Contador

f)

Gerente



## Anexo 4. Estado de Pérdidas y Ganancias-2015



### Cooperativa Kullki Wasi



#### Estado Pérdida y Ganancias

Oficina:	CONSOLIDADO	Fecha:	2015-12-31
----------	-------------	--------	------------

Código	Cuenta	
4	GASTOS	9.336.413,67
4.1	INTERESES CAUSADOS	4.075.567,48
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	3.914.449,04
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	383.380,98
4.1.01.15.05	Depositos a la Vista	360.946,25
4.1.01.15.15	Ahorro Hormiguita	5.726,90
4.1.01.15.20	Ahorro Plus	3.652,68
4.1.01.15.25	Ahorro Domicilio	13.055,15
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	3.531.068,06
4.1.01.30.05	Depósitos a plazo	3.531.068,06
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	161.118,44
4.1.03.10	Oblig. institu. finan. sector popular y solidario	65.012,03
4.1.03.30	Obligac.con Ent.Financ.del Sector Público	96.106,41
4.4	PROVISIONES	980.000,00
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	980.000,00
4.4.02.40	Microcrédito	980.000,00
4.5	GASTOS DE OPERACION	4.223.254,95
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	1.993.084,58
4.5.01.05	REMUNERACIONES	989.630,98
4.5.01.05.05	Sueldo	988.130,18
4.5.01.05.15	Alimentacion Personal	1.500,80
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	153.537,50
4.5.01.10.05	Décimo Tercer Sueldo	106.840,95
4.5.01.10.10	Décimo Cuarto sueldo	42.210,50
4.5.01.10.15	Vacaciones	3.286,05
4.5.01.10.30	Indemnización Intempestivo	1.200,00
4.5.01.20	APORTE AL IESS	178.637,43
4.5.01.20.05	Aporte Patronal	166.695,15
4.5.01.20.10	Aporte Personal	11.942,28
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	107.006,58
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	84.976,28
4.5.01.90	OTROS	479.295,81
4.5.01.90.05	Capacitación	34.959,94
4.5.01.90.10	Viaticos y Movilización	29.658,02
4.5.01.90.15	Uniformes	36.537,91
4.5.01.90.25	Bono Responsabilidad.	162.029,00
4.5.01.90.30	Gastos de Transporte	61.649,75
4.5.01.90.35	Horas Extras	44.229,36
4.5.01.90.40	Alimentacion Personal	65.023,87
4.5.01.90.45	Comisiones	39.220,85
4.5.01.90.50	Bonificación por Antigüedad	1.850,00
4.5.01.90.65	Asistencia Medica	4.137,11

4.5.02	HONORARIOS	293.167,34
4.5.02.05	DIRECTORES	64.420,51
4.5.02.05.15	Dietas Consejo de Administración	44.061,02
4.5.02.05.20	Dietas Consejo de Vigilancia	17.975,49
4.5.02.05.30	Capacitación para Consejo de Administración	784,00
4.5.02.05.35	Viaticos y movilización Consejo de Adm.	1.600,00
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	228.746,83
4.5.02.10.10	Honorarios profesionales	228.746,83
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	881.927,06
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	3.795,14
4.5.03.05.05	Movilización, fletes	3.795,14
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	94.469,76
4.5.03.10.05	Servicios de guardiania	94.469,76
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	211.456,06
4.5.03.15.05	Publicidad y propaganda	211.456,06
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	110.917,01
4.5.03.20.05	Energía Eléctrica	22.659,55
4.5.03.20.10	Agua Potable	966,66
4.5.03.20.15	Comunicaciones	28.204,07
4.5.03.20.20	Monitoreo	6.579,77
4.5.03.20.30	Teléfono Fijo	48.856,85
4.5.03.20.35	Internet Móvil	143,31
4.5.03.20.40	Telefono Movil	3.506,80
4.5.03.25	SEGUROS	47.490,10
4.5.03.25.05	Seguros devengados	47.490,10
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	139.761,53
4.5.03.30.05	Arrendamientos inmuebles	139.761,53
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	274.037,46
4.5.03.90.05	Buro de Crédito	20.900,54
4.5.03.90.10	Suscripciones	3.427,20
4.5.03.90.15	Servicios de Garage	19.315,87
4.5.03.90.20	Comision de Ventas	112.978,65
4.5.03.90.25	Judiciales Notariales	1.347,43
4.5.03.90.35	Gastos Bancarios	1.167,74
4.5.03.90.40	Auditoria Externa	7.840,00
4.5.03.90.45	Red Conecta Cajeros	44.764,82
4.5.03.90.65	Servicios Prestados	55.859,35
4.5.03.90.80	Otros	6.435,86
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	361.167,94
4.5.04.05	IMPUESTOS FISCALES	4.920,27
4.5.04.05.10	Matriculación Vehicular	4.920,27
4.5.04.10	Impuestos Municipales	32.478,87
4.5.04.15	Aporte a la SEPS	67.930,93
4.5.04.20	Aportes al Fondo de Seguro de Depósitos por prima	253.038,43
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	2.799,44
4.5.05	DEPRECIACIONES	233.691,20
4.5.05.15	Edificios	80.816,28
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	49.135,05
4.5.05.30	Equipos de computación	60.670,43
4.5.05.35	Unidades de transportes	40.757,64

4.5.05.90	Otros	2.311,80
4.5.06	AMORTIZACIONES	19.098,12
4.5.06.25	Programas de computación	19.098,12
4.5.07	OTROS GASTOS	441.118,71
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	122.786,26
4.5.07.05.15	Utiles de Aseo y Limpieza	11.929,93
4.5.07.05.20	Suministros Diversos	92.615,61
4.5.07.05.25	Combustible y Lubricantes	18.240,72
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	224.724,72
4.5.07.15.05	Mantenimiento del Edificio	99.664,44
4.5.07.15.10	Muebles y Equipos	18.312,56
4.5.07.15.15	Equipos de Computación	84.005,87
4.5.07.15.25	Mantenimiento reparac vehiculo	22.741,85
4.5.07.90	OTROS	93.607,73
4.5.07.90.30	Gastos Diversos	3.607,01
4.5.07.90.50	Gastos de Gestion Refrigerios	33.833,25
4.5.07.90.55	Gastos de Gestion Navideño	49.447,47
4.5.07.90.70	TARJETAS DE DEBITO	6.720,00
4.7	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	3.595,39
4.7.03	Intereses y comis.deveng.en ejerc.anter.	3.595,39
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	53.995,85
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	24.033,75
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	29.962,10
<b>TOTAL</b>		<b>9.336.413,67</b>
5	INGRESOS	9.743.926,24
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	9.165.418,18
5.1.01	DEPOSITOS	33.862,10
5.1.01.10	Depósitos en inst. Finan. y sector Popular Solida	33.862,10
5.1.03	INTER.Y DESC. DE INVERS.EN TIT. VALORES	160.605,67
5.1.03.15	Mantenidas hasta el vencimiento	160.605,67
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	8.970.950,41
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	288.982,88
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	8.473.290,82
5.1.04.50	De mora	208.676,71
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	131.729,15
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	52.093,95
5.4.04.05	Notificación y Cobranza	52.093,95
5.4.90	OTROS SERVICIOS	79.635,20
5.4.90.05	TARIFA CON COSTO MAXIMO	20.649,30
5.4.90.05.30	Corte de estado de cuenta	1.738,00
5.4.90.05.40	Transferencias interbancarias enviadas por interne	1.155,10
5.4.90.05.50	Repoción de Libreta por pérdida robo o deterioro	1.750,00
5.4.90.05.60	Emisión de tarjeta de débito	10.086,00
5.4.90.05.65	Renovación anual de tarjeta de débito	5.920,20
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	58.985,90
5.4.90.10.05	Comisión Cajero Automático	13.368,32
5.4.90.10.30	Remesas (Western Unión)	10.159,75
5.4.90.10.80	Comision de Reporne	35.457,83
5.6	OTROS INGRESOS	145.495,65
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	130.281,90

5.6.04.05	De activos castigados	2.066,86
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterior	128.215,04
5.6.04.20.05	Cartera microcredito	126.863,67
5.6.04.20.10	Cartera de consumo.	1.351,37
5.6.90	OTROS	15.213,75
5.6.90.90	OTRAS COMISIONES	15.213,75
5.6.90.90.15	Otros Ingresos	15.213,75
<b>TOTAL</b>		<b>9.442.642,98</b>

<b>Utilidad:</b>	<b>106.229,31</b>
------------------	-------------------

f) \_\_\_\_\_  
Contador



f) \_\_\_\_\_  
Gerente



## Anexo 5. Balance de comprobación -2016



Cooperativa Kullki Wasi



## BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2016-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	59,516,948.29
1.1	FONDOS DISPONIBLES	5,154,416.67
1.1.01	Caja	667,104.28
1.1.01.05	EFECTIVO	665,604.28
1.1.01.05.05	BOVEDA	598,070.86
1.1.01.05.10	Efectivo ATM	67,533.42
1.1.01.10	CAJA CHICA	1,500.00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	4,479,870.65
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	102,862.72
1.1.03.05.01	Banco Central del Ecuador BCE	97,861.56
1.1.03.05.02	Banco Central Dinero Electronico	5,001.16
1.1.03.10	Bancos e Inst. Financieras Locales	2,870,883.22
1.1.03.10.05	Banco del Pichincha CC 31473101-04 (Salce...	41,514.34
1.1.03.10.10	Banco Internacional CC 500060643-5	1,293,892.23
1.1.03.10.15	Banco Pichincha CC 33313153-04 (Latacunga...	209,195.12
1.1.03.10.20	Banco Pichincha CC 3503024004 (Pillaro	168,084.16
1.1.03.10.25	Banco Pichincha CC 3503028104 (Riobamba)	139,462.88
1.1.03.10.30	Banco Pichincha CC 2100025719 (Pelileo)	371,348.66
1.1.03.10.35	Banco Pichincha CC 3503029704 (Quito)	162,948.99
1.1.03.10.40	Banco Pichincha CC 3503031404 (Machachi)	84,206.43
1.1.03.10.45	Banco Pichincha CC 3503026504	296,727.43
1.1.03.10.50	Banco Guayaquil CC 36210575	61,645.06
1.1.03.10.55	Produbanco CC 02080017599	24,623.69
1.1.03.10.60	BanCodesarrollo	17,234.43
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPUL...	1,506,124.71
1.1.03.20.10	Financoop	521,552.02
1.1.03.20.15	Financoop Cheques 002010000590	522,103.27
1.1.03.20.20	Financoop Salcedo Cta.002010000675	361,583.79
1.1.03.20.25	Financoop Quito Cta. 002010000680	100,885.63
1.1.04	EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	7,441.74
1.1.04.01	Efectos de Cobro Inmediato	7,441.74
1.1.04.01.05	Cheque Pais	7,441.74
1.3	INVERSIONES	3,054,699.36
1.3.05	Manten. hasta venc. ent. sector Priv.fina...	3,054,699.36
1.3.05.50	De 1 a 30 días del sector Finan. Popular ...	519,923.96
1.3.05.55	De 31 a 90 días del sector Finan. Popular...	2,131,110.12
1.3.05.60	De 91 a 180 Días del sector Fian. Popular...	403,665.28
1.4	CARTERA DE CREDITOS	46,870,486.91
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	1,201,843.17
1.4.02.05	De 1 a 30 días	63,645.67
1.4.02.10	De 31 a 90 días	123,954.08

1.4.02.15	De 91 a 180 días	174,264.16
1.4.02.20	De 181 a 360 días	300,560.51
1.4.02.25	De más de 360 días	539,418.75
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	41,047,921.63
1.4.04.05	De 1 a 30 días	2,218,818.44
1.4.04.10	De 31 a 90 días	3,993,626.91
1.4.04.15	De 91 a 180 días	5,393,053.10
1.4.04.20	De 181 a 360 días	9,370,906.34
1.4.04.25	De más de 360 días	20,071,316.84
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	175,999.92
1.4.26.05	De 1 a 30 días	16,030.00
1.4.26.10	De 31 a 90 días	14,517.21
1.4.26.15	De 91 a 180 días	18,444.48
1.4.26.20	De 181 a 360 días	34,625.57
1.4.26.25	De más de 360 días	92,382.66
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	4,211,555.32
1.4.28.05	De 1 a 30 días	525,590.44
1.4.28.10	De 31 a 90 días	504,536.14
1.4.28.15	De 91 a 180 días	617,324.02
1.4.28.20	De 181 a 360 días	933,991.98
1.4.28.25	De más de 360 días	1,630,112.74
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	83,126.38
1.4.50.10	De 31 a 90 días	14,951.40
1.4.50.15	De 91 a 180 días	15,704.20
1.4.50.20	De 181 a 270 días	14,571.44
1.4.50.25	De más de 270 días	37,899.34
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	2,868,476.93
1.4.52.10	De 31 a 90 días	454,676.22
1.4.52.15	De 91 a 180 días	555,447.22
1.4.52.20	De 181 a 360 días	764,136.49
1.4.52.25	De más de 360 días	1,094,217.00
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(2,718,436.44)
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritari...	(53,955.28)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(2,020,955.92)
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología credit...	(643,525.24)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	733,082.29
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	29,250.06
1.6.02.15	Mantenidas hasta el vencimiento	29,250.06
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	570,649.20
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	12,980.96
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	557,668.24
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	131,624.62
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	131,624.62
1.6.14.30.05	Procesos judiciales	131,624.62
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	1,558.41
1.6.90.05	Anticipos al Personal	142.50
1.6.90.05.05	Anticipo Quincenal	142.50
1.6.90.90	OTRAS	1,415.91

1.6.90.90.90	Otros valores por cobrar DPF	1,415.91
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	3,440,904.51
1.8.01	Terrenos	452,032.00
1.8.02	Edificios	2,471,269.40
1.8.02.05	Utilizados por la entidad	2,471,269.40
1.8.02.05.05	Edificios	2,471,269.40
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	592,049.05
1.8.05.05	Muebles de Oficina	483,233.49
1.8.05.10	Equipos de Oficina	108,815.56
1.8.06	Equipos de Computación	428,440.69
1.8.06.05	Equipos de computacion	428,440.69
1.8.07	Unidades de Transporte	216,888.86
1.8.07.05	Vehículos	216,888.86
1.8.90	Otros	24,181.52
1.8.90.10	Maquinaria y Equipos	24,181.52
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(743,957.01)
1.8.99.10	Otros locales)	(148,355.83)
1.8.99.15	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	(204,044.17)
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(163,842.14)
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(40,202.03)
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(268,968.56)
1.8.99.25	(Unidades de Transporte)	(118,735.45)
1.8.99.40	(Otros) Dep. Acom. Maquinaria	(3,853.00)
1.9	OTROS ACTIVOS	263,358.55
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPAC.	78,080.09
1.9.01.10	En otras Instituciones Financieras	78,080.09
1.9.01.10.10	Coac servicios Exiquial	2,000.00
1.9.01.10.15	Financoop caja Central	76,080.09
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	32,351.07
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	23,153.44
1.9.04.10.05	Seguro Vehículos	2,753.30
1.9.04.10.10	Seguro de valores	9,367.87
1.9.04.10.20	Seguros Robo Asalto	9,367.87
1.9.04.10.30	Seguro Fidelidad	1,664.40
1.9.04.90	Otros	9,197.63
1.9.04.90.05	Anticipos Proveedores	9,197.63
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	60,362.04
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	114,725.40
1.9.05.20.05	Programas de computacion	114,725.40
1.9.05.99	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(54,363.36)
1.9.05.99.05	Amortizacion acumulada gastos diferidos	(54,363.36)
1.9.90	OTROS	92,565.35
1.9.90.05	Impuesto al valor agregado -IVA-	60.03
1.9.90.05.30	IVA Retención 20% (Servicios)	60.03
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	70,646.87
1.9.90.10.05	Anticipo In. Renta	68,452.07
1.9.90.10.15	Crédito Tributario Ret. Imp. Renta	2,194.80
1.9.90.90	Varias	21,858.45

1.9.90.90.05	Garantía de Arriendo	21,858.45
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>59,516,948.29</b>
2	PASIVO	51,237,970.79
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	48,733,167.71
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	8,659,762.22
2.1.01.35	Depósitos de ahorros	8,604,327.18
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorros activos	6,561,517.28
2.1.01.35.15	Ahorro Hormiguita Activo	311,117.35
2.1.01.35.20	Ahorro Hormiguita Inactivos	64.06
2.1.01.35.25	Ahorro Plus	71,669.95
2.1.01.35.30	Ahorro Plus Inactivo	30.23
2.1.01.35.35	Ahorro Domicilio	949,976.56
2.1.01.35.40	Deposito Ahorro Cooperativo	648,426.51
2.1.01.35.50	Deposito Ahorro Programado	61,525.24
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	55,435.04
2.1.01.50.05	Depositos por Conformar Depositos a la Vi...	54,503.44
2.1.01.50.25	Depositos por Confirmar Ahorro Domicilio	931.60
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	37,063,095.69
2.1.03.05	De 1 a 30 días	8,559,569.82
2.1.03.10	De 31 a 90 días	9,980,858.80
2.1.03.15	De 91 a 180 días	8,030,949.64
2.1.03.20	De 181 a 360 días	8,555,695.59
2.1.03.25	De más de 361 días	1,936,021.84
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	3,010,309.80
2.1.05.05	Ahorro Encaje	3,010,309.80
2.5	CUENTAS POR PAGAR	1,332,247.88
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	838,824.55
2.5.01.05	Depósitos a la vista	48.79
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	35.88
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Hormiguita	5.58
2.5.01.05.15	DEPOSITO A LA VISTA AHORRO PLUS	0.04
2.5.01.05.20	Depósitos a la Vista Ahorro Domicilio	6.36
2.5.01.05.30	Deposito Ahorro Programado	0.93
2.5.01.15	Depósitos a plazo	838,775.76
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	217,342.91
2.5.03.10	Beneficios sociales	186,259.53
2.5.03.10.05	Décimo Tercer Sueldo	8,760.99
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	16,256.50
2.5.03.10.20	Provision por Desahucio	20,944.34
2.5.03.10.25	Provision para Jubilacion Patronal	140,297.70
2.5.03.15	Aportes al IESS	22,222.50
2.5.03.15.05	Aporte Patronal IESS	12,500.14
2.5.03.15.10	Aportes Personal IESS	9,722.36
2.5.03.20	Fondos de Reserva IESS	200.00
2.5.03.25	Participación a empleados 15%	6,557.66
2.5.03.90	Otros	2,103.22
2.5.03.90.05	Prestamo IESS	2,103.22
2.5.04	RETENCIONES	246,282.47

2.5.04.05	Retenciones Fiscal	21,926.77
2.5.04.05.05	Retención Fuente IVA 100%	5,832.60
2.5.04.05.10	Retención Fuente IVA 70%	4,222.28
2.5.04.05.15	Retención Fuente IVA 30%	2,061.22
2.5.04.05.16	Retención IVA 10% (Bienes)	39.31
2.5.04.05.17	Retención IVA 20% (Servicios)	221.02
2.5.04.05.20	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Rend. Financ.	2,586.64
2.5.04.05.25	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Rend.Financ.	204.67
2.5.04.05.35	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Arriendos	1,202.12
2.5.04.05.36	Retenc.Fuente Imp.Renta 8% Otras Retencio...	252.43
2.5.04.05.37	Retenc.Fuente Imp.Renta 10% Honorarios Pr...	2,854.82
2.5.04.05.40	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Bienes y Serv	190.67
2.5.04.05.42	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Predomina Mano...	528.62
2.5.04.05.44	Retenc.Fuente Imp.Renta 1% Otras Aplicabl...	675.67
2.5.04.05.45	Impuesto Al Valor Agregado 12%	329.42
2.5.04.05.60	Retencion personal Dependecia Laboral Imp...	725.28
2.5.04.90	Otras Retenciones	224,355.70
2.5.04.90.10	Auto Seguro EQUIVIDA	220,935.70
2.5.04.90.25	Seguro Exequial	3,420.00
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	8,809.59
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	8,175.22
2.5.05.90	Otras contribuciones e impuestos	634.37
2.5.05.90.10	Aporte SEPS 0.45% OK	634.37
2.5.06	PROVEEDORES	11,191.13
2.5.06.10	wester union	8,200.55
2.5.06.25	Servicios	2,990.58
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	9,797.23
2.5.90.15	Cheques girados y no cobrados	345.60
2.5.90.15.10	Cheques girados no cobrados	345.60
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	9,451.63
2.5.90.90.30	Cuentas por Pagar ATM	1,198.71
2.5.90.90.35	Comisiones cajeros ATM	28.34
2.5.90.90.50	Descuento personal	4,849.39
2.5.90.90.55	Aporte Voluntario para Futbol	3,375.19
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,116,689.31
2.6.06	OBLIG. CON ENTID.FINANC.SECTOR PUBLICO	1,116,689.31
2.6.06.05	De 1 a 30 días	125,913.55
2.6.06.10	De 31 a 90 días	253,804.20
2.6.06.15	De 91 a 180 días	384,319.53
2.6.06.20	De 181 a 360 días	352,652.03
2.9	OTROS PASIVOS	55,865.89
2.9.90	OTROS	55,865.89
2.9.90.90	Varios	55,865.89
2.9.90.90.15	Depósitos no identificados.	49,350.95
2.9.90.90.30	Cuentas Inmovilizadas	6,514.94
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>51,237,970.79</b>
3	PATRIMONIO	8,249,992.58
3.1	CAPITAL SOCIAL	2,939,015.35

3.1.03	APORTE DE SOCIOS	2,939,015.35
3.1.03.05	Certificados de Aportacion	2,939,015.35
3.3	RESERVAS	4,958,126.50
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	4,958,126.50
3.3.01.05	Reserva Legal Irrepartible	4,958,126.50
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	352,850.73
3.5.01	SUPER.POR VALUAC.DE PROPIED.,EQU.Y OTROS	352,850.73
3.5.01.05	Superávit por valuación de propiedades, e...	352,850.73
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>8,249,992.58</b>
<b>Utilidad:</b>		<b>28,984.92</b>
<b>Pasivo + Patrimonio+Utilidad:</b>		<b>59,516,948.29</b>

f)   
 Contador

f) \_\_\_\_\_  
 Auditor

f) \_\_\_\_\_  
 Presidente Consejo de Administración

f) \_\_\_\_\_  
 Presidente Consejo de Vigilancia

f)   
 Gerente



## Anexo 6. Estado de Pérdidas y Ganancias-2016



Cooperativa Kullki Wasi



Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: CONSOLIDADO

Fecha: 2016-12-31


Código	Cuenta	
4	GASTOS	9,307,843.15
4.1	INTERESES CAUSADOS	4,227,604.58
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	4,104,429.77
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	445,776.94
4.1.01.15.05	Depositos a la Vista	363,642.48
4.1.01.15.15	Ahorro Hormiguita	9,196.38
4.1.01.15.20	Ahorro Plus	4,563.60
4.1.01.15.25	Ahorro Domicilio	23,070.95
4.1.01.15.35	Ahorro Cooperativo	44,612.31
4.1.01.15.40	Ahorro Programado	691.22
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	3,658,652.83
4.1.01.30.05	Depósitos a plazo	3,658,652.83
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	123,174.81
4.1.03.10	Oblig. institu. finan. sector popular y solidario	26,415.84
4.1.03.30	Obligac.con Ent.Financ.del Sector Público	96,758.97
4.4	PROVISIONES	743,525.24
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	743,525.24
4.4.02.20	Crédito de Consumo Prioritario	64,352.60
4.4.02.20.10	Provisión Genérica por Tecnologia Crediticia	64,352.60
4.4.02.40	Microcrédito	679,172.64
4.4.02.40.05	Provisión Especifica	100,000.00
4.4.02.40.10	Provisión Genérica por Tecnologia Crediticia	579,172.64
4.5	GASTOS DE OPERACION	4,300,786.11
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	1,991,444.55
4.5.01.05	REMUNERACIONES	1,052,259.73
4.5.01.05.05	Sueldo	1,052,259.73
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	183,949.66
4.5.01.10.05	Décimo Tercer Sueldo	106,630.13
4.5.01.10.10	Décimo Cuarto sueldo	42,188.28
4.5.01.10.15	Vacaciones	14,316.22
4.5.01.10.25	Bonificación por Desahucio	3,090.00
4.5.01.10.30	Indemnización Intempestivo	13,625.03
4.5.01.10.35	Bono por antigüedad	4,100.00
4.5.01.20	APORTE AL IESS	180,188.65
4.5.01.20.05	Aporte Patronal	159,062.47
4.5.01.20.10	Aporte Personal	21,126.18
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	45,438.82
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	95,228.00
4.5.01.90	OTROS	434,379.69
4.5.01.90.05	Capacitación	20,810.58
4.5.01.90.10	Viaticos y Movilización	43,073.00
4.5.01.90.15	Uniformes	38,308.62
4.5.01.90.25	Bono Responsabilidad.	180,876.13
4.5.01.90.35	Horas Extras	45,041.82
4.5.01.90.40	Alimentacion Personal	73,747.08
4.5.01.90.45	Comisiones	25,942.46
4.5.01.90.65	Asistencia Medica	6,580.00
4.5.02	HONORARIOS	332,632.92

4.5.02.05	DIRECTORES	56,355.68
4.5.02.05.15	Dietas Consejo de Administración	33,487.05
4.5.02.05.20	Dietas Consejo de Vigilancia	19,768.63
4.5.02.05.35	Viaticos y movilización Consejo de Adm.	3,100.00
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	276,277.24
4.5.02.10.10	Honorarios profesionales	205,475.93
4.5.02.10.15	Honorarios Profesionales Cosultoria	70,801.31
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	920,433.76
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	65,427.96
4.5.03.05.05	Movilizacion, fletes	65,427.96
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	99,205.54
4.5.03.10.05	Servicios de guardiania	99,205.54
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	196,859.31
4.5.03.15.05	Publicidad y propaganda	196,859.31
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	123,369.66
4.5.03.20.05	Energía Eléctrica	24,606.87
4.5.03.20.10	Agua Potable	3,285.90
4.5.03.20.15	Comunicaciones	26,188.87
4.5.03.20.20	Monitoreo	6,188.99
4.5.03.20.30	Teléfono Fijo	26,345.52
4.5.03.20.40	Telefono Movil	36,753.51
4.5.03.25	SEGUROS	63,604.37
4.5.03.25.05	Seguros devengados	63,604.37
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	152,627.70
4.5.03.30.05	Arrendamientos inmuebles	152,627.70
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	219,339.22
4.5.03.90.05	Buro de Crédito	30,690.67
4.5.03.90.15	Servicios de Garage	17,071.95
4.5.03.90.20	Comision de Ventas	96,389.00
4.5.03.90.25	Judiciales Notariales	4,238.57
4.5.03.90.35	Gastos Bancarios	2,486.15
4.5.03.90.40	Auditoria Externa	4,760.00
4.5.03.90.45	Red Conecta Cajeros	38,098.57
4.5.03.90.65	Servicios Prestados	22,860.06
4.5.03.90.80	Otros	2,744.25
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	377,978.94
4.5.04.05	IMPUESTOS FISCALES	3,814.06
4.5.04.05.10	Matriculación Vehicular	3,814.06
4.5.04.10	Impuestos Municipales	26,173.59
4.5.04.15	Aporte a la SEPS	26,389.77
4.5.04.20	Aportes al Fondo de Seguro de Depósitos por prima	293,407.12
4.5.04.21	Impuestos contribuciones y multas Aportes	21,597.55
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	2,930.25
4.5.04.90	Impuestos y Aport. para otros Org. e Instituciones	3,666.60
4.5.04.90.05	Red Financiera	3,666.60
4.5.05	DEPRECIACIONES	228,140.06
4.5.05.15	Edificios	67,346.90
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	46,172.73
4.5.05.30	Equipos de computación	78,838.58
4.5.05.35	Unidades de transportes	34,048.00
4.5.05.90	Otros	1,733.85
4.5.06	AMORTIZACIONES	35,533.27
4.5.06.25	Programas de computación	35,533.27
4.5.07	OTROS GASTOS	414,622.61
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	162,867.20
4.5.07.05.15	Utiles de Aseo y Limpieza	13,290.60
4.5.07.05.20	Suministros Diversos	126,440.52

4.5.07.05.25	Combustible y Lubricantes	23,136.08
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	173,681.73
4.5.07.15.05	Mantenimiento del Edificio	60,378.57
4.5.07.15.10	Muebles y Equipos	10,804.02
4.5.07.15.15	Equipos de Computación	67,353.68
4.5.07.15.25	Mantenimiento reparac vehiculo	35,145.46
4.5.07.90	OTROS	78,073.66
4.5.07.90.30	Gastos Diversos	5,910.83
4.5.07.90.50	Gastos de Gestion Refrigerios	34,689.70
4.5.07.90.55	Gastos de Gestion Navideño	34,317.50
4.5.07.90.60	Responsabilidad Social	3,155.65
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	21,194.34
4.7.03	Intereses y comis.deveng.en ejerc.anter.	21,194.34
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	14,732.88
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	6,557.66
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	8,175.22
<b>TOTAL</b>		<b>9,307,843.15</b>
5	INGRESOS	9,336,828.07
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	8,980,355.22
5.1.01	DEPOSITOS	85,842.14
5.1.01.10	Depósitos en inst. Finan. y sector Popular Solida	85,842.14
5.1.03	INTER.Y DESC. DE INVERS.EN TIT. VALORES	179,286.31
5.1.03.15	Mantenidas hasta el vencimiento	179,286.31
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	8,715,226.77
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	255,054.69
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	8,195,692.58
5.1.04.50	De mora	264,479.50
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	155,209.63
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	35,041.75
5.4.04.05	Notificación y Cobranza	35,041.75
5.4.90	OTROS SERVICIOS	120,167.88
5.4.90.05	TARIFA CON COSTO MAXIMO	13,235.71
5.4.90.05.30	Corte de estado de cuenta	1,786.00
5.4.90.05.40	Transferencias interbancarias enviadas por interne	534.11
5.4.90.05.50	Repoción de Libreta por pérdida robo o deterioro	1,857.16
5.4.90.05.60	Emisión de tarjeta de débito	2,615.71
5.4.90.05.65	Renovación anual de tarjeta de débito	6,441.60
5.4.90.05.70	Comision Dinero Elec. BCE	1.13
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	106,932.17
5.4.90.10.05	Comisión Cajero Automático	2,227.55
5.4.90.10.25	Bono Des.Humano	7,327.60
5.4.90.10.30	Remesas (Western Unión)	12,627.14
5.4.90.10.35	Equivida	46,057.94
5.4.90.10.76	Comision Financoop	12,910.30
5.4.90.10.77	Comision Solexequal	15,186.32
5.4.90.10.80	Comision de Reporne	10,595.32
5.6	OTROS INGRESOS	201,263.22
5.6.01	UTILIDADES DE VENTA DE BIENES	4,186.76
5.6.01.05	Actvos Fijos	4,186.76
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	178,733.37
5.6.04.05	De activos castigados	26,179.14
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterior	152,554.23
5.6.04.20.05	Cartera microcredito	151,477.10
5.6.04.20.10	Cartera de consumo.	1,077.13
5.6.90	OTROS	18,343.09
5.6.90.90	OTRAS COMISIONES	18,343.09
5.6.90.90.15	Otros Ingresos	17,753.61

5.6.90.90.25	Inscripciones Remodelación Edificio	589.48
<b>TOTAL</b>		<b>9,336,828.07</b>

<b>Utilidad:</b>		<b>28,984.92</b>
------------------	--	------------------

f)   
 Contador

f) \_\_\_\_\_  
 Auditor

f) \_\_\_\_\_  
 Presidente Cosejo de Administración

f) \_\_\_\_\_  
 Presidente Cosejo de Vigilancia

f)   
 Gerente

