



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS QUE OFRECE LA
FUNDACIÓN ESPOIR EN LA REGIONAL DE LOS RÍOS (OFICINA BABAHOYO)**

EGRESADO:

ADELA ESTEFANIA RODRIGUEZ MUÑOZ

TUTOR:

ING. JORGE JOSÉ CAICEDO FLORES

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación consiste en realizar un estudio de caso para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, con el tema: Aplicación de las políticas de otorgamiento de créditos que ofrece la Fundación ESPOIR en la Regional de los Ríos (Oficina Babahoyo), empleando las líneas de investigación en GESTIÓN FINANCIERA Y COMPROMISO SOCIAL, usando como herramienta una entrevista con la supervisora de crédito encargada de la aprobación y cumplimiento de políticas para conocer el proceso de otorgación de crédito y evidenciar si se efectúa correctamente la aplicación de las mismas.

La aplicación correcta de las políticas para el otorgamiento de créditos proceden a una buena colocación, pero que sucede sino se pone en práctica las políticas establecidas como es la otorgación del monto inicial, el incremento que se genera al crédito subsiguiente, tasa de interés, forma de pago, intereses por mora, garantías, mediante el desarrollo del tema nos enfocaremos en el resultado y efectos negativos que van a generar en la institución.

DESARROLLO

La Fundación para el Desarrollo Integral ESPOIR, es una organización privada sin fines de lucro gobernada por una Asamblea General, Directorio y Dirección Ejecutiva su objetivo principal es de otorgar crédito a mujeres y hombres emprendedores microempresarios con el fin de acceder a créditos de montos bajos cortos, y amortizaciones de forma quincenal.

Es una Fundación que ha continuado con el Programa de Grupos de Crédito iniciado por the People-To-People Health Foundation Inc. PROJECT HOPE en 1993. Esta fundación es acreedora de la confianza de organismos nacionales e internacionales actualmente opera en 5 provincias del país: Manabí, El Oro, Guayas, Los Ríos- Santo Domingo de los Tsachilas y su oficina Matriz se encuentra en la Ciudad de Quito.

En los años 2009, 2010 y 2012 ESPOIR estaba en segundo lugar entre las 100 mejores instituciones de América Latina y el Caribe. En el año 2011 fue la primera ONG que incursionó con éxito en el mercado de valores al vender su primera Titularización de Cartera de Microcrédito. En ese mismo año, en búsqueda de mecanismo que reduzcan sus costos financieros para competir en mejores condiciones en el mercado, ESPOIR emprendió un proyecto de transformación a institución regulada por la Superintendencia de Banco y Seguro del Ecuador (SBS).

Durante cuatro años hasta el 2014, ESPOIR centro sus esfuerzos en el proyecto de transformación a entidad regulada por la Superintendencia de Banco y Seguros del Ecuador, se barajaron tres diferentes opciones, la primera un Banco Especializado en Microfinanzas con dos socios Internacionales; la segunda una institución financiera internacional; y la tercera ser una institución financiera con fondos propios, durante

el proceso en el país se aprobó el nuevo Código Monetario y Financiero “El Código Orgánico Monetario y Financiero, regula los sistemas monetario y financiero, así como las regiones de valores y seguros del Ecuador, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios” (CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO, 2014).

Para poder constituirse como sociedad financiera debe tener 11 millones de dólares como capital mínimo requerido para la constitución de un banco, entonces ESPOIR puso fin a esta iniciativa, paralelamente al proyecto de transformación a entidad financiera regulada por la SBS, el trabajo y compromiso de ESPOIR continuó. En los últimos tres años han entregado 330.114 Créditos por un valor de US \$ 295'628,617.

La Fundación Espoir opera en esta ciudad ofreciendo microcréditos a mujeres y hombres emprendedores con ideas innovadoras que son propietarios de microempresas financiándolos para que incrementen sus actividades y puedan así generar más ingresos, esta fundación agrupa a estos empresarios en grupos de 12 hasta 14 personas con garantías prendarias y solidarias en sus bancas comunales, los cuales están bajo la inspección de un promotor quien se encargara de los trámites para otorgar los créditos y de asegurarse que los mismos sean pagados en los plazos establecidos.

BANCOS COMUNALES: Es una metodología que ofrece servicios de créditos, ahorros y se gestiona en grupo. Inicialmente se utilizaba en zonas rurales e iba dirigido principalmente, para mujeres. Pero con el tiempo, esta metodología se ha

difundido a otras partes del mundo, empezando a utilizarse en zonas urbanas y para poblaciones mixtas. (Torre, 2013, pág. 30)

La finalidad con la que opera esta fundación es de crear un grupo de auto ayuda entre miembros de la misma comunidad, para facilitar el acceso a los servicios financieros como el de poner en marcha una actividad generadora de ingresos, las metas de colocación de la oficina son en base a los créditos que se vencen cada ciclo los cuales son de 6 y 7 meses y todos los meses hay desembolsos, aunque las metas de colocación varían mes a mes, las metas las establecen de acuerdo al vencimiento del monto anterior, a ese valor les incrementan el 15% y les exigen crecer en prestatarios 1 por cada grupo siempre y cuando se mantengan o sea no se retiren y si lo hacen hay que compensarlos con el ingreso de nuevos socios.

METODOLOGIA DE MICROCREDITOS: las principales metodología para proporcionar servicios micro-financieros con grupos solidarios, prestamos individuales, uniones de crédito, banco comunales, fondos rotatorios. Muchas veces la misma institución utiliza varias metodologías. La diferencia entre los distintos tipos no es muy grande, todas buscan el mismo equilibrio entre la necesidad de descentralización y el mantenimiento de control y de los estándares. (Rhyne, 2013, pág. 40)

La estructura institucional de la Fundación Espoir en la oficina Babahoyo, está conformada por las siguientes áreas: 1 Coordinador Regional, una supervisora de operaciones y una asistente de Excel, área de negocios conformada con una supervisora de

crédito, 5 promotores de crédito, 1 promotora de educación, 1 gestor de cobranzas, 1 abogado, 1 recepcionista, 1 chofer y 1 asistente de limpieza. La oficina de Babahoyo cuenta con 127 grupos de créditos activos en las zonas Babahoyo, San Juan, Pueblo viejo, Febres Cordero, Montalvo, Ricaurte, Baba. Isla de Bejucal y Vinces, 1906 prestatarias activas, 11 grupos rezagados.

La Fundación Espoir, exige varios requisitos para socios nuevos, los cuales son: ser persona mayor de 18 años y menor de 65, llenar perfil de integrante incluyendo fotografía actualizada, copia de cedula de ciudadanía a color, copia de certificado de votación, copia original de planilla de servicios básicos, ser persona que necesite o esté en condiciones de utilizar el crédito para incrementar y/o invertir en una actividad económica, tener residencia propia en la comunidad o sector donde se establezca el grupo de crédito, presentar al grupo de crédito un bien mueble que supere el 20% del monto del crédito solicitado y autorizar ser revisado y reportado en el sistema de formación crediticia.

El programa de crédito grupal contempla reuniones quincenales periódicas en donde todos los integrantes participan democráticamente y cuenta con el apoyo de un promotor de crédito asignado por la fundación, quien cumple acciones de facilitador y monitoreo su funcionamiento y el cumplimiento del Reglamento Interno del Grupo.

Las funciones de la supervisora de crédito, realizar las planificaciones de otorgamiento de crédito semanal, mensual, semestral, revisión de crédito velando que se cumplan los procesos y las políticas establecida por la institución, seguimiento en la gestión de recuperación de cartera con mora interna y externa, coordinar, dirigir y monitorear el trabajo de cada uno de los promotores de crédito para que cumplan con a

cabalidad lo que está en el reglamento en conjunto con las políticas de crédito y realizar informes de las visitas hechas en campos.

El supervisor de crédito es la persona responsable, de dirigir y controlar un grupo de promotores que cumplan con las políticas establecidas de la institución. Tiene la responsabilidad de dar seguimiento al área de cobranza, recuperación de cartera. (Bruno Estrada, 2013).

Las funciones del promotor es la formación de grupos nuevos, asistir quincenalmente a cada Banca Comunal para realizar las recuperaciones de créditos otorgados, llevar un orden del día, hacer seguimiento para que sus integrantes no se vayan a vencer en los pagos, ingresar créditos cumpliendo con una de las políticas establecidas por la Fundación Espoir.

Los promotores juegan un papel fundamental para el programa. Ellos son la imagen de la institución frente a las beneficiarias, que tienen una comprensión limitada sobre los procedimientos de crédito. Cada promotor es responsable por un área geográfica y trabajan con 15 a 20 grupos de socios. (MacLean, 2005)

La problemática que se da en la Fundación Espoir en la Oficina Babahoyo, es referente a los monto inicial ya que algunos promotores de crédito no respetan lo que indica en la guía de políticas, con respecto al otorgamiento de crédito, por que colocan los montos a los socios o miembro de la banca comunal sin el correcto análisis, de acuerdo a

su solvencia económica para los pagos. Esto lo hacen con el objetivo de cumplir metas de colocación, mas no reduciendo el riesgo en los créditos a desembolsar.

Monto es la cantidad, generalmente medida en términos monetarios, financieramente la Suma del capital y los intereses. La cantidad de dinero que como efectivo o deposito a las vista el cliente obtiene cuando efectúa un crédito. (Ronie Zamor, 2013).

Para dar un crédito de monto alto por primera vez, se lo debe hacer en base a la garantía solidaria, prendaria y el tipo de negocio que tenga el cliente, porque el crédito que la fundación ofrece está dirigido a microempresarios y si no se lo hace como es debido tendrán problemas en el transcurso del ciclo; los clientes no van a tener el dinero disponible para cancelar sus cuotas quincenalmente como lo establece la metodología, en caso de incumplir con el pago si no realizan una adecuada verificación de prendas puede ocurrir que el socio no cancele el crédito.

Si esto ocurre el promotor a cargo junto con los socios, y previa verificación se acercaran hasta la vivienda o negocio del socio vencido a retirar la prenda que puso en garantía y si dicho artefacto no cumple la verificación de los artefactos y el promotor no lo reporto por ayudarle y le acepto artefactos obsoletos, este no compensara la deuda y los que van a terminar pagando la deuda serán los demás integrantes del grupo de crédito.

Los montos para otorgamiento de crédito respecto a re-préstamo, tienen que ser aprobados en asamblea, es decir en reunión de cierre de ciclo, donde estén presente todos

los integrantes del GC, para de esa forma poder calificar y aprobar cada uno de los nuevos montos de los grupo de crédito y los créditos emergentes en base a la escalera de crédito, se firma la papelería para la renovación, se forman grupos solidarios, se hace nuevamente un recordatorio de las políticas de la institución y del Reglamento interno de GC; en este proceso existen muchos inconvenientes debido a que ciertos promotores no cumplen lo establecido a cabalidad.

En la reunión de cierre no exigen que estén todos los socios presentes, lo que conlleva a que luego el promotor pase recogiendo las firmas para la documentación por sus domicilios, no se enteran de todo lo que se estipulo en la reunión de cierre y muchas veces no saben a qué persona le van a dar la garantía, cuando lo correcto es que todo se realice en la reunión de cierre y se debe exigir que no falte ni un solo socio porque es un grupo de crédito donde la responsabilidad recae en todos, a diferencia de un crédito individual que involucra a dos personas.

Además la supervisora indica que en varios casos hacen firmar documentos sin constatar las firmas con la cedula de identidad ya que pueden falsificar las firmas, otra problemática es que los grupos solidarios no lo hacen en reunión con todos los integrantes como lo establece la política, el promotor en ciertos casos se olvida y los realiza en oficina, cuando eso está prohibido; por esta situación se ha tenido muchos reclamos por que varios socios se acercan a oficina a realizar las quejas pertinentes, en donde indican que en el GC la persona a la cual garantizan según documentos están vencidos en sus cuotas, pero que el socio no tenía conocimiento que ha otorgado garantía a dicha persona, ya que el grupo solidario no se formó como corresponde.

La Escalera de Crédito de la Fundación ESPOIR es un arma de doble filo, debido a que si no se aplica conscientemente puede ocasionar grandes problemas a la institución, en lo que respecta a colocación, si se lo hace de forma adecuada se puede incrementar la cartera y eso es beneficio para la oficina y si se lo hace de la manera incorrecta puede generar un descontrol de la mora interna. **Ver Gráfico 1.1**

La escalera de valor es un concepto que llamamos embudo invisible, el cual fue creado por Daegan Smith. Es una herramienta poderosa que mi equipo ha usado durante los últimos años para lograr que la gente ascienda rápido por nuestra escalera. (Brunson, 2016)

En la oficina Babahoyo cuenta con promotores que se rigen al parámetro de las políticas estipuladas, **Ver Gráfico 1.2** a diferencia de otros que lo que hacen es colocar sin tomar en consideración las medidas del caso, como por ejemplo; incrementar monto a socios que no han cancelado sus cuotas puntualmente por cualquier motivo durante el ciclo, ya que es considerado un crédito riesgoso, socios que tienen atrasos excesivos y el promotor por ayudarles solicita excepción para permitir que el socio continúe en el grupo con un monto similar o inferior, cuando lo correcto es retirarlo del GC.

Al momento que se hacen este tipo de excepciones, los clientes no lo ven como una ayuda para ellos, si no como una obligación que debe hacer la Fundación y se convierte en un bumerán en donde todos los socios quieren que se les ayude en lo mismo y lo peor de todo que lo difunden en la comunidad y otros grupos de crédito se enteran.

El pre-ahorro es lo que debe tener cada integrante del GC según lo determinado en el Reglamento Interno de Grupos de Crédito, al que deben regirse; los socios tienen la obligación de aportar un pre-ahorro equivalente al 12% del monto solicitado en primer ciclo (socios nuevos) y del 14% para (socios antiguos), es decir después del segundo ciclo. Adicional los integrantes deberán aportar voluntariamente durante el ciclo, un ahorro correspondiente al 9% del monto requerido, en cada cuota, con el fin de proyectar su fondo para el siguiente crédito a solicitar o cancelar la última cuota, siempre y cuando todos los socios estén al día en sus pagos.

Pues hace un año atrás cuando la oficina estaba a cargo de otra supervisora de crédito, los promotores no solicitaban a los clientes el pre ahorro como lo establece las políticas, lo que ocasionaba muchos problemas porque los GC se comenzaban a vencer, llegaban a un punto de no tener dinero en la cuenta del banco comercial y el grupo caía en cartera vencida es decir que en la cuenta no había dinero para cubrir la cuota que hace la Fundación; actualmente no existen esos inconvenientes ya que la nueva supervisora está pendiente de cada uno de los procesos y hace los seguimientos con los promotores en campo y en oficina de una forma muy controlada para minimizar falencias que perjudiquen a la institución.

El ahorro con la relación de la inversión. La visión neoclásica o paradigma dominante sustentado en la teoría monetarista, postula que el ahorro es la precondition de la inversión y por ende, de mayores niveles de ingreso. Por su parte, la teoría de la demanda efectiva argumenta que el ahorro estabiliza la inversión y el ingreso. (Correa, 2013).

Lo que aún no se ha llegado a controlar es que los promotores en ocasiones por beneficiar a los socios no toman en cuenta el valor correspondiente de cada cuota quincenal como quedo establecida, si no que cuando el socio no deposita la cuota completa, lo que hacen es enviar todo el valor depositado a capital, cuando lo indicado es que si el socio esta vencido, 1ro. Se le cobre la mora interna, 2do se baja en ahorro según las cuotas que tenga pendiente y en 3er. Lo que sobre va para capital. Trabajando de esta forma nos ayuda a que el GC siempre tenga dinero en la cuenta del banco comercial, para que la Fundación debite sus cuotas todas las quincenas y el grupo no caiga en cartera vencida ya que eso perjudica la oficina a nivel nacional.

Las políticas de la Fundación establece de forma muy clara lo que se debe y lo que no se debe permitir en el buró de crédito, algo que los promotores hacen caso omiso; la obligación de ellos es sacar el impreso del buro grupal en la reunión 9-12 y dar lectura a todos los socios en reunión para que tengan conocimiento de los inconvenientes que tienen, sea este valor vencido como titular o garante en cualquier casa comercial o financiera, cartera castigada y demanda judicial, si lo hacen de esta manera el cliente tiene tiempo para que antes del cierre del ciclo puedan solucionar sus problemas y se les pueda otorgar el nuevo crédito.

Lo que hacen la mayoría en el momento del cierre de ciclo recién les indican los problemas que mantienen en el buró y la consecuencia es que los socios no tienen el tiempo prudencial de solucionarlos porque no tienen dinero para pagar esos valores vencidos y aquí es cuando vienen las excepciones que el promotor solicita a supervisor y coordinador para que el socio se le pueda dar crédito, y no toman en cuenta que así como

el cliente quedo mal en otras instituciones pueden hacer los mismo con Espoir y lo peor de todo que la novedad se difunde y todos los socios quieren que se les haga lo mismo que si se le ayudo a uno se le ayuden a todos cuando eso no es lo correcto.

Buró de crédito es un archivo que ofrece información valiosa para los que solicitan como los que otorgan un crédito cuentan con mejores elementos para tomar decisiones. Es simplemente una herramienta que necesitas aprender a usar para aprovechar al máximo a las ventajas que nos ofrecen. (Erhardt, 2017)

El inconveniente que la Fundación Espoir está relacionada a esta metodología de pagos quincenales, es que hay un alto índice de deserción de prestatarios debido a que ellos hacen el requerimiento a que la institución les brinde créditos con tabla de amortización con pagos mensuales, donde indican que es factible cumplir con el pago ya que tienen más tiempo para cancelar sus cuotas, así como lo hacen en otras instituciones que se dedican al microcrédito como los es: Banco Pichincha, Finca, Visión Found, El Sagrario, etc.

El interés por mora que aplica la fundación es del 2% que está determinada por el ente regulador; es decir al valor vencido se aplica el 2% de interés moratorio, el cual se descuenta del depósito que realiza el cliente y se registra en sus cartolas. En un grupo de crédito la metodología para respaldo de los montos otorgados son dos, 1ro. La garantía prendaria “Las ONG’s mantienen políticas que suelen ser más accesibles a pequeños productores y empresarios de menor solvencia, pues este tipo de garantías que requieren, tiene mucho peso las de tipo fiduciario y prendaria” (Karremans, 2013).

La cual involucra que cada socio tiene que dejar en respaldo o garantía por el monto solicitado artefactos que tenga en su domicilio, los cuales pueden ser: televisores pantalla plana a partir de 32, refrigeradoras, equipos de sonido, lavadoras, congelador, computadoras de escritorio, laptop y Split, excepto motos, cocinas y muebles, ya que por su uso constante se deterioran rápidamente o tienen mayor riesgo de robo como en el caso de las motos; el avalúo de la totalidad de prendas que tiene que dejar en respaldo es el 120% del monto solicitado.

También el avalúo se lo realiza en base a lo que pagarían por ese artefacto en las condiciones que se encuentra, no tomando en cuenta lo que costo cuando recién lo adquirieron en el almacén, ya que con el pasar de los años se devalúan. El inconveniente que se presenta constantemente es que muchas veces los promotores no realizan la verificación de prendas, es decir no van ellos personalmente al domicilio del cliente para observar en qué condiciones se encuentran y a la vez para conocer donde vive el socio.

Cliente es la persona que adquiere un servicio o un bien para uso propio a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas. (Boubeta, 2007)

El reglamento interno de GC indica que el socio tiene que entregar voluntariamente el artefacto cuando se encuentre vencido con 2 cuotas, en la mayoría de los casos no lo hacen y muchas veces van los socios con promotor o supervisor y el socio moroso no quiere entregar los artefactos, salen groseros y como la ley no permite ingresar a un

Domicilio sin una orden de allanamiento, pues no se puede hacer nada en esos casos y los socios se encuentran en problemas porque para renovar crédito en un nuevo ciclo tienen que dejar en respaldo ahorros o las utilidades generadas en ese ciclo hasta que el socio cancele.

2do.-La garantía solidaria que consiste en la formación de GRUPO SOLIDARIOS, los cuales están conformados de 3, 4 y 5 prestatarios, que se integran voluntariamente para velar de que cada uno cumplan con las responsabilidades y obligaciones estipuladas en el reglamento interno, específicamente puntualidad en los pagos y asistencia a las reuniones, el seguimiento en caso de morosidad es garante, grupo solidario, asamblea, promotor, supervisor de crédito, gestor de cobranzas y abogado. Si el socio se vence dos cuotas, el reglamento les indica que tiene que voluntariamente entregar los artefactos que dejó en garantía y si no lo hace, hay que aplicar el procedimiento de grupo solidario.

En el microcrédito se da la confianza que la persona a la que se le ha prestado el dinero lo devolverá, bien sea porque su proyecto de negocio suponga en sí mismo un aval económico, bien porque exista un aval o garantía solidaria, pero sobre todo porque la persona ofrece una seguridad de cancelar su deuda. (Calderón, 2014).

La fundación define como crédito incobrable “Son créditos incobrables aquellos que no pueden hacerse efectivos en los procedimientos de recaudación por resultar fallidos los obligados al pago y los demás responsables, si los hubiese” (Domínguez, 2013). Es aquel crédito vencido por más de 180 días, las provisiones para créditos incobrables la fundación provisiona el 105% de la cartera en riesgo mayor a 30 días, o de acuerdo a lo estipulado

por la SBS que se muestra en el siguiente cuadro, se toma el mayor valor requerido. **Ver**

Gráfico 1.3

La problemática que se observa en este punto es que los promotores de crédito no hacen cumplir a los socios con las políticas establecidas, es decir realizar el seguimiento inmediatamente cuando se presente problemas de morosidad con una cuota, si no que esperan que la morosidad interna se eleve y esté descontrolada para en ese entonces recién tomar cartas en el asunto, lo cual conlleva que si el socio deudor no cancelo dos cuotas, pues se le va hacer imposible cancelar 2, 3, 4 etc. y lo que ocasiona que se genere una CUENTA POR COBRAR, que si el cliente no entrega los artefactos, los socios tienen que terminar pagando la deuda para poder renovar crédito o dejar en respaldo ahorros de cada integrante.

El problemas más grave es que los socios al observar todo este tipo de inconvenientes, los cuales se pudieran prevenir realizando un control de la morosidad y el seguimiento constante en la recuperación de saldos vencidos; esto conlleva a una deserción de prestatarios que no desean continuar en el grupo de crédito y deciden retirarse al ver que tienen que pagar deudas ajenas o que les toca estar pendiente de socios morosos.

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más de evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercadería o servicio que se ha proporcionado. (Fernández, 2014)

Para el cierre de año 2017 es muy importante mencionar, que han existido cambios los cuales han mejorado el funcionamiento de la Oficina Babahoyo en comparación del 2016, es decir que en el cierre de año 2016 termino la Oficina Babahoyo con una mora interna de 18.56 % y actualmente se puede observar en el cuadro **Ver Gráfico 1.4**

El cierre de Diciembre del 2017 la Oficina Babahoyo termino con una mora interna del 9.66%, estamos hablando de una reducción del 50%, debido que este último año se han aplicado las políticas de acuerdo como lo estipula en el Reglamento Interno, eso significa que ha mejorado en un 80% la calidad de trabajo de los promotores en ingreso de créditos y trabajo en campo, debido que existen antecedentes de años anteriores en las cuales la oficina estaba en un mal concepto y a punto de cerrarla.

Esto equivale a un total de mora interna \$ 135.259,54 dólares, con una cartera entre grupos activos y rezagados de \$ 1.400.849,60, la cual esta desglosada por promotores de la siguiente manera: Promotor 1 Mora \$17.471.07, Cartera total \$242.315.67, % Mora 7,21%. Promotor 2 Mora \$31.952.21, Cartera total \$178.408,45, % Mora 17.91%. Promotor 3 Mora \$34.748.26, Cartera total \$301.490.47, % Mora 11.53%. Promotor 4 Mora \$27.921,98, Cartera total \$338.456,24, % Mora 8,25%. Promotor 5 Mora\$135.279.54, Cartera total \$1.400.849,60, % Mora 9.66%.

El objetivo para la planificación del 2018, se define en tener una gran reducción en los índices de mora y riesgo, los cuales perjudican de manera directa e indirecta a la Fundación, porque a consecuencia de ello se pierden socios y disminuye la cartera oficial; por tal motivo se establece y se realiza el seguimiento a los promotores de crédito para que

lleven un control de la mora, realizando las visitas al socio vencido desde la 1ra cuota, realizar los retiros de prendas aplicando las políticas del grupo solidario y aplicando las políticas del Reglamento Interno de forma correcta.

En la Mora Externa involucra a todos los créditos vencidos, en los GC la mora externa es cuando el grupo no tiene dinero en la cuenta de Banco comercial, para que la Fundación realice el débito de la cuota que cobra quincenalmente, esto significa que la morosidad entre los socios es sumamente alta, que ya han consumido los ahorros de cada integrante y la consecuencia de esto es que se refleja en la cartera vencida a nivel nacional, lo que perjudica de forma directa a todos los clientes del GC en el buro crediticio, a la Oficina para la evolución y productividad trimestral y a la Supervisora y los promotores en sus incentivos.

Es por cuenta con Créditos complementarios, adicional al crédito como son: EL CREDITO EMERGENTE y el CREDITO ESCOLAR, El crédito emergente “El crédito emergente se da cuando, el cliente tiene necesidades imprevistas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente” (Grijalva, 2016) este crédito se otorga para socios activos del GC, con crédito vigente y buena calificación, les permite acceder a un dinero extra para cubrir gastos o atender necesidades imprevistas, por lo tanto los montos son pequeños de \$ 300.00 a \$ 900.00, a corto plazo con tabla de amortización de hasta 9 meses, el trámite es sencillo y el desembolso es inmediato.

Este crédito se otorga a cada integrante del GC, siempre y cuando aplique lo estipulado en las políticas y el Reglamento, el cual indica que el socio para ser acreedor de

este crédito tiene que tener 3 ciclos en el grupo como cliente activo, durante el ciclo no debe tener más de un atraso en sus cuotas, tiene que ser aprobado por todos los integrantes del GC. No debe ser mayor que el monto otorgado en el grupal, se cancela mensualmente en el banco comercial y debe pagarse un día antes de la fecha de vencimiento.

La problemática en este producto de crédito es que hay promotores que no califican el emergente en la reunión de cierre del GC, para que este sea aprobado por todos los integrantes, sino que lo hacen en oficina porque se olvidan y sin autorización de los socios; esto ocasiona que se descontrole la responsabilidad de los socios y en caso de que se otorgue un crédito y el socio se vence, el promotor no puede realizar la gestión de recuperación con el seguimiento de los socios porque los socios lo primero que van a decir que ellos no aprobaron ese crédito y sería responsabilidad del promotor.

Otro de los problemas con este crédito es que el socio se sobre endeuda en varios créditos y no pueden cumplir con sus pagos lo que ocasiona que no va a disponer del dinero para cancelar sus cuotas y el inconveniente más grave es que el momento que el socio se vence en el crédito emergente, inmediatamente se refleja en la cartera vencida, el reporte sale para titular y garante, y lo peor es que el reporte es por la totalidad del crédito y no solo por la cuota vencida.

Crédito Escolar.- está destinado para socios del GC, con buen historial de pago, que requieran dinero para sus hijos en la temporada escolar, este producto sirve para cubrir los gastos exclusivamente que demanda el inicio del año educativo, los montos son pequeños es decir de \$ 300.00 a \$ 400.00 y a corto plazo de 3 a 4 meses.

La problemática es similar a la del crédito emergente y con las mismas características para la otorgación, con la diferencia de que este crédito, es de mayor riesgo para el vencimiento ya que los socios siempre incumplen con el pago porque la temporada es mala, la situación económica en estos meses es complicada y están endeudados con el crédito grupal y el emergente. El promotor por incrementar su cartera puede aprobar todos los productos de crédito, pero si es una persona responsable lo analizara muy bien para que no le perjudique a futuro.

En el cuadro 1.5, se observa la evolución de la cartera de los meses de Agosto a Octubre del 2017, considerando que los índices de mora externa y riesgo de los Grupos de Crédito de la Oficina Babahoyo, en el mes de agosto fue de 0.03%, en septiembre 0.00% y octubre 0.05. en lo que respecta la disminución de la cartera de la oficina de Babahoyo al mes de octubre \$44.717,79 se origina por una mayor recuperación cuyo valor es de \$ 296.815,20 frente a un valor de desembolsos de \$252.097,41. finalmente se puede observar que en el periodo de análisis agosto-octubre no hubo mayor incremento de socios prestaría mes a mes manteniéndose los clientes de la institución.

CONCLUSION

En base al Estudio de Caso realizado referente a la Fundación ESPOIR Oficina Babahoyo, se puede concluir que los problemas que afectan directamente a la institución, es la incorrecta aplicación de las políticas por parte de los promotores de crédito.

Ya que son ellos la parte fundamental para poder llevar la oficina al éxito o al fracaso, debido a que ellos están en constante relación con el cliente y si no hacen los procesos como es debido los problemas tienden a incrementarse en lo que respecta a la mala colocación, mal otorgamiento de créditos, crecimiento de la mora externa e interna y malversación de fondos.

En lo que respecta a las cuentas por cobrar, que es una de las problemáticas más grave de la Oficina Babahoyo se debe a que los promotores y socios están dejando de realizar el constante seguimiento en cuanto a la gestión de recuperación de saldos morosos y esto ha conllevado al incremento de un alto índice de cuentas incobrables que los demás integrantes del grupo de crédito terminan cubriendo esas deudas y esto ocasiona un desprestigio para la institución y deserción de clientes.

Bibliografía

- Boubeta, A. I. (2007). Fidelización Del Cliente. Mexico: Ideaspropias Editorial S.L., 2007.
- Bruno Estrada, F. J. (2013). Qué hacemos con el poder de crear dinero. Ediciones AKAL, 2013.
- Brunson, R. (2016). Secretos de ventas marketing e internet. Mexico: Grupo Editorial Patria, 2016.
- Calderón, M. L. (2014). Microcréditos y pobreza: de un sueño al Nobel de la Paz. Mexico : Ediciones Turpial, S.A.
- CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO. (2014). ECUADOR.
- Correa, E. (2013). Economía financiera contemporánea, Volumen 4. Mexico: UNAM.
- Domínguez, A. M. (2013). El nuevo reglamento general de recaudación comentado. Mexico: LA LEY.
- Erhardt, W. (2017). ¡Quiero un crédito! Mexico: SELECTOR, 2017.
- Fernández, J. A. (2014). En *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa* (pág. 550). Mexico: Grupo Editorial Patria, 2014.
- Grijalva, A. (2016). Banca, crédito y redes empresariales. El Colegio de Sonora , 2016.
- Karremans, J. A. (2013). Mujeres rurales y la brecha entre oferta y demanda de microcréditos. Venezuela : IICA Biblioteca Venezuela.
- MacLean, J. (2005). Microfinanzas en Bolivia: aportes y perspectivas. United Nations Publications, 2005.
- Rhyné, O. (2013). guía de microcreditos . española: universidad cantabria.
- Ronnie Zamor, S. M. (2013). Metodologías de crédito en instituciones con predominancia de clientes mujeres. mexico: Instituto de Investigación y Desarrollo Nitlapán.
- Torre, B. (2013). Gui de microcreditos . española: universidad de cantabria.

ANEXOS

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son las políticas de la Fundación para el Desarrollo Integral (Espoir Oficina Babahoyo)?
2. ¿Cumplen con a cabalidad las políticas establecidas de la Oficina Babahoyo?
3. ¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de crédito?
4. ¿Cuáles son las problemáticas que existen en la aplicación de las políticas para el otorgamiento de crédito?
5. ¿Quiénes son los responsables que no cumplen con las políticas del otorgamiento de crédito?
6. ¿En qué tiempo se declara una cuenta por cobrar como cuenta incobrable?

| MONTOS MAXIMOS ESCALERA DE CREDITOS GRUPOS COMUNALES | | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ESCALERA | 4 MESES | 5 MESES | 6 MESES | 7 MESES | 8 MESES | 9 MESES |
| CICLO 1 | 700 | 750 | 800 | 900 | 1000 | 1100 |
| CICLO 2 | 1200 | 1250 | 1300 | 1400 | 1500 | 1600 |
| CICLO 3 | 1700 | 1750 | 1800 | 1900 | 2000 | 2100 |
| CICLO 4 | 2200 | 2250 | 2300 | 2400 | 2500 | 2600 |
| CICLO 5 | 2250 | 2300 | 2400 | 2500 | 2600 | 2700 |
| CICLO 6 | 2300 | 2350 | 2500 | 2600 | 2800 | 2900 |

POLÍTICAS GENERALES DE LOS GRUPOS DE CRÉDITO

Monto Inicial:

El monto inicial para los integrantes de grupo va desde **\$300 a \$ 700** como máximo y puede ser revisado periódicamente de acuerdo a las necesidades del mercado.

Incremento del monto de crédito subsiguiente:

El incremento del monto de crédito será máximo de \$ 500. Para el cálculo del crédito subsiguiente se mide la puntualidad en los pagos, la asistencia a las reuniones de acuerdo a la “**Escalera de Crédito**”, especificada en el Reglamento Interno de Grupos de Crédito

Endeudamiento máximo y número de IFIS en el sistema financiero:

1. Los clientes no podrán exceder de endeudamiento máximo en el sistema financiero de \$20.000 dólares en clientes nuevos con la fundación y hasta \$25.000 dólares en clientes antiguos, considerando siempre como obligación de titular y codeudor.
2. Los créditos de vivienda con un monto máximo de \$20.000 no serán tomados en cuenta en el nivel de endeudamiento de los clientes.
3. La Fundación Espoir será máxima la quinta institución financiera con la que un cliente puede acceder a un crédito.
4. Los clientes que superen el endeudamiento máximo y número de IFIS estipulados en este documento no podrán formar parte del grupo de crédito.

En base a la metodología de Crédito Grupal, donde el componente de mayor peso es el buen historial de pago, se consideran los siguientes parámetros como criterio de excepción cuando un buen cliente no cumple de los puntos 1,2 y 3, arriba mencionados:

Al momento de presentar la solicitud de crédito

En el Buró de Crédito:

No cheques protestados (hasta 5 siempre y cuando las multas estén canceladas)

No cuentas cerradas,

No castigos,

No demandas judiciales.

Plazo:

El plazo para el crédito grupal va desde 4 meses hasta un máximo de 9 meses.

Tasa de Interés:

La institución aplica la tasa de interés que está determinada por el ente regulador.

Fondos:

Los integrantes aportan voluntariamente fondos al grupo según lo determinado en el **Reglamento Interno de Grupos de Crédito**,

Los Fondos representan los aportes personales que los integrantes poseen en el GC.

Forma de Pago:

De los integrantes al GC:

Los integrantes pagarán al GC quincenalmente las cuotas de capital e interés correspondiente a cada integrante mediante depósito a la cuenta de ahorros que el grupo mantiene en los bancos comerciales, Del grupo a la Fundación:

Automática: consiste en el pago de la cuota del G.C. a la fundación, mediante débito directo de la cuenta de ahorros del G.C.

Manual: En el caso de no efectuarse el débito automático, se deberá realizar un retiro de la cuenta del GC y depósito a las cuentas de la Fundación para registrar el cobro de la cuota.

Interés por Mora:

La institución para el cobro de interés por mora aplica la tasa que está determinada por el ente regulador.

Garantías:

La garantía aplicada es "garantía solidaria".

| ANTIGÜEDAD CARTERA EN RIESGO | % A APLICAR |
|------------------------------------|-------------|
| Cartera en riesgo 0 días | 0.5% |
| Cartera en riesgo de 1 a 8 días | 0.51% |
| Cartera en riesgo de 9 a 15 días | 1% |
| Cartera en riesgo de 16 a 30 días | 5% |
| Cartera en riesgo de 31 a 45 días | 10% |
| Cartera en riesgo de 46 a 70 días | 20% |
| Cartera en riesgo de 71 a 90 días | 40% |
| Cartera en riesgo de 91 a 120 días | 60% |
| Cartera en riesgo mayor a 120 días | 100% |

EVOLUCIÓN CARTERA, MORA Y RIESGO AGOSTO - OCTUBRE 2017

| PROMOTOR | ago-17 | | | sep-17 | | | oct-17 | | |
|--------------|---------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| | CARTERA | MORA | RIESGO | CARTERA | MORA | RIESGO | CARTERA | MORA | RIESGO |
| DHERRERIA | 162,505.01 | 0.00% | 0.00% | 172,903.20 | 0.00% | 0.00% | 171,250.47 | 0.00% | 0.00% |
| FQUINTO | 296,596.11 | 0.00% | 0.00% | 276,228.51 | 0.00% | 0.00% | 283,614.41 | 0.00% | 0.00% |
| KOLIVARES | 299,533.57 | 0.04% | 0.11% | 313,576.69 | 0.00% | 0.00% | 278,562.21 | 0.00% | 0.00% |
| PRAMIREZ | 272,030.01 | 0.00% | 0.00% | 285,100.31 | 0.00% | 0.00% | 252,352.40 | 0.00% | 0.00% |
| SCANDELARIO | 0 | 0.00% | 0.00% | 0 | 0.00% | 0.00% | 195,663.38 | 0.05% | 0.32% |
| FRIVADENEIRA | 163,191.37 | 0.00% | 0.00% | 178,351.95 | 0.00% | 0.00% | 0 | 0.00% | 0.00% |
| TOTAL | 1,193,856.07 | 0.01% | 0.03% | 1,226,160.66 | 0.00% | 0.00% | 1,181,442.87 | 0.01% | 0.05% |

MORA INTERNA AL 31/10/2017

| SUPERVISOR | ASESOR | CARTERA | MORA INTERNA | No. GC |
|----------------------|-------------|---------------------|------------------|------------|
| | DHERRERIA | 169,079.40 | 11,264.57 | 19 |
| | FQUINTO | 282,311.07 | 22,908.77 | 28 |
| ARODRIGUEZ | KOLIVARES | 274,942.38 | 21,598.78 | 25 |
| | PRAMIREZ | 249,130.49 | 28,044.98 | 28 |
| | SCANDELARIO | 193,968.63 | 10,234.80 | 22 |
| Total General | | 1,169,431.97 | 94,051.90 | 122 |

CUENTAS POR COBRAR AL 31/10/2017

| SUPERVISOR | ASESOR | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Total |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| | DHERRERIA | 196.09 | 433.44 | 5,171.16 | 8,329.21 | 5,293.28 | 19,423.18 |
| | FQUINTO | | 355.57 | 1,350.65 | 3,702.87 | 1,197.60 | 6,606.69 |
| ARODRIGUEZ | KOLIVARES | | 94.39 | 844.32 | 5,762.01 | 10,661.52 | 17,362.24 |
| | PRAMIREZ | | | | 5,683.57 | 1,261.34 | 6,944.91 |
| | SCANDELARIO | 452.05 | 77.78 | 51.48 | 5,315.17 | 2,881.65 | 8,778.13 |
| Total General | | 648.14 | 961.18 | 7,417.61 | 28,792.83 | 21,295.39 | 59,115.15 |

Fuente: Reporte de Mora Interna al 31/10/2017

| NOMBRE_SUPERVISO | NOMBRE_PROMO | NOMBRE_GRUPO | MORA | AHORRO | SALDO TOT | %MORA | %AHORR |
|--------------------|--------------------|---|------------------|------------------|-------------------|--------------|---------------|
| RODRIGUEZ MUÑOZ AL | CANDELARIO VERA SH | BABA- 10 DE AGOSTO | 239,74 | 2.151,11 | 13.771,95 | 1,74% | 15,62% |
| | | BABA- 21 DE MARZO | 1.123,16 | 3.463,99 | 8.687,60 | 12,93% | 39,87% |
| | | BABA- CAMINANDO AL EXITO | 573,44 | 1.943,62 | 6.609,82 | 8,68% | 29,41% |
| | | BABA- CATARAMA INMORTAL | 0,00 | 2.923,61 | 22.096,40 | 0,00% | 13,23% |
| | | BABA- CIUDADELA EL MAMEY | 0,00 | 454,01 | 0,00 | 0,00% | 0,00% |
| | | BABA- DAMAS DECIDIDAS DE PUEBLO VIEJO | 54,31 | 1.974,35 | 7.847,70 | 0,69% | 25,16% |
| | | BABA- DAMAS EJECUTIVAS | 188,67 | 3.473,96 | 20.982,68 | 0,90% | 16,56% |
| | | BABA- FOREVER | 1.427,70 | 2.899,26 | 10.414,86 | 13,71% | 27,84% |
| | | BABA- JESUS ES VALOR | 1.232,75 | 1.514,46 | 6.108,93 | 20,18% | 24,79% |
| | | BABA- LA CHALA | 58,79 | 895,77 | 6.532,50 | 0,90% | 13,71% |
| | | BABA- LA CORDILLERA | 49,25 | 2.075,05 | 11.865,03 | 0,42% | 17,49% |
| | | BABA- LA LIBERTAD DE TRIUNFAR | 671,43 | 3.410,80 | 13.248,68 | 5,07% | 25,74% |
| | | BABA- LA RESERVA | 1.713,66 | 1.063,71 | 1.713,66 | 100,00% | 62,07% |
| | | BABA- LAS PODEROSAS | 1.731,05 | 1.009,63 | 2.225,99 | 77,77% | 45,36% |
| | | BABA- LIBERACION FEMENINA | 384,42 | 2.926,58 | 13.229,35 | 2,91% | 22,12% |
| | | BABA- LOS BALZARES | 146,07 | 947,53 | 3.038,06 | 4,81% | 31,19% |
| | | BABA- LOS JUVENILES | 311,56 | 2.247,02 | 10.447,47 | 2,98% | 21,51% |
| | | BABA- LOS PIONEROS | 1.156,77 | 1.447,92 | 9.102,18 | 12,71% | 15,91% |
| | | BABA- MUJERES CATARAMEÑAS | 181,15 | 1.301,56 | 9.253,35 | 1,96% | 14,07% |
| | | BABA- MUJERES CON TALENTO DE SUPERAC | 34,08 | 2.762,44 | 17.562,95 | 0,19% | 15,73% |
| | | BABA- NUEVO AMANECEER | 1.839,12 | 767,32 | 1.839,12 | 100,00% | 41,72% |
| | | BABA- PRODUCTIVIDAD Y PROGRESO | 897,30 | 1.632,71 | 2.837,33 | 31,62% | 57,54% |
| | | BABA- REGALITO DE DIOS | 948,49 | 3.437,96 | 6.200,54 | 15,30% | 55,45% |
| | | BABA- SALVADORES | 429,73 | 1.248,54 | 5.846,93 | 7,35% | 21,35% |
| | | BABA- SIEMPRE UNIDOS | 849,11 | 2.123,26 | 11.837,79 | 7,17% | 17,94% |
| | | BABA- THE BEST | 1.229,32 | 3.020,34 | 19.014,80 | 6,47% | 15,88% |
| | | Total CANDELARIO VERA SHARON MARILIN | 17.471,07 | 53.116,51 | 242.315,67 | 7,21% | 21,92% |
| | HERRERIA CONTRERAS | BABA- 12 DE OCTUBRE | 646,71 | 2.612,98 | 646,71 | 100,00% | 404,04% |
| | | BABA- 17 DE NOVIEMBRE | 2.500,79 | 3.018,46 | 6.248,54 | 40,02% | 48,31% |
| | | BABA- 23 DE AGOSTO | 761,33 | 1.657,95 | 8.083,10 | 9,42% | 20,51% |
| | | BABA- 24 DE ABRIL | 1.077,97 | 3.167,72 | 9.829,70 | 10,97% | 32,23% |

MORA INTERNA QUEVEDO

MORA INTERNA BABAHOYO

MORA INTERNA SANTO DOMINGO

| | | | | | | |
|----------------------|---|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|---------------|
| RAMIREZ LARA PETITA | BABA- 8 DE NOVIEMBRE | 275,07 | 1.277,09 | 6.926,03 | 3,97% | 18,44% |
| | BABA- ALTAMIRA | 960,00 | 2.524,82 | 18.328,75 | 5,24% | 13,78% |
| | BABA- BARRIO CHINO | 535,42 | 1.753,62 | 2.913,01 | 18,38% | 60,20% |
| | BABA- BY PASS INDEPENDIENTE | 450,23 | 1.323,83 | 8.452,27 | 5,33% | 15,66% |
| | BABA- CAMINO REAL | 168,88 | 2.706,92 | 21.128,83 | 0,80% | 12,81% |
| | BABA- CLINIKA | 0,00 | 1.693,12 | 4.976,04 | 0,00% | 34,03% |
| | BABA- CUSTODIO SANCHEZ | 176,44 | 3.313,11 | 20.800,21 | 0,85% | 15,93% |
| | BABA- ECUADOR AMAZONICO | 681,17 | 2.937,93 | 11.735,99 | 5,80% | 25,03% |
| | BABA- FUERTES LAZOS CON DIOS | 462,80 | 1.790,08 | 6.956,96 | 6,65% | 25,73% |
| | BABA- LA FLORESTA | 0,00 | 2.474,93 | 19.717,59 | 0,00% | 12,55% |
| | BABA- LA GRATITUD | 1.776,42 | 2.390,57 | 9.621,63 | 18,46% | 24,85% |
| | BABA- LA PJ | 261,45 | 2.008,90 | 4.886,01 | 5,35% | 41,12% |
| | BABA- LAS DORCAS | 3.635,71 | 3.113,14 | 9.643,00 | 37,70% | 32,28% |
| | BABA- LAS GARDENIAS | 435,61 | 1.739,37 | 13.640,14 | 3,19% | 12,75% |
| | BABA- LAS ORQUIDEAS | 1.820,47 | 5.516,76 | 18.100,00 | 10,06% | 30,48% |
| | BABA- LOS EXCELENTES | 0,00 | 864,00 | 8.547,69 | 0,00% | 10,11% |
| | BABA- LOS EXITOSOS | 79,49 | 1.924,86 | 10.612,73 | 0,75% | 18,14% |
| | BABA- LOS HUMILDES | 3.141,46 | 2.439,05 | 10.644,24 | 29,51% | 22,91% |
| | BABA- LOS PERALES | 2.858,30 | 4.266,03 | 10.315,91 | 27,71% | 41,35% |
| | BABA- LOS PEREGRINOS | 457,24 | 1.479,64 | 4.553,97 | 10,04% | 32,49% |
| | BABA- MI RECINTO | 161,00 | 1.530,79 | 11.683,52 | 1,38% | 13,10% |
| | BABA- MICROEMPRESARIAS DE BABAHOYO | 210,74 | 4.619,72 | 9.607,01 | 2,19% | 48,09% |
| | BABA- MUNDO MAGICO | 0,00 | 526,32 | 3.575,00 | 0,00% | 14,72% |
| | BABA- NUEVA ALIANZA | 93,73 | 1.712,49 | 8.535,56 | 1,10% | 20,06% |
| | BABA- NUEVA IMAGEN | 56,06 | 3.119,20 | 19.552,06 | 0,29% | 15,95% |
| | BABA- NUEVA VENTURA | 2.003,69 | 3.052,07 | 22.431,04 | 8,93% | 13,61% |
| | BABA- RAPIDON | 1.071,20 | 2.019,59 | 16.195,08 | 6,61% | 12,47% |
| | BABA- ROCAFUERTE | 1.413,44 | 2.113,22 | 12.455,66 | 11,35% | 16,97% |
| | BABA- SAN MIGUEL | 0,00 | 1.764,73 | 13.642,84 | 0,00% | 12,94% |
| | Total RAMIREZ LARA PETITA JADIRA | 23.186,02 | 67.995,90 | 340.178,77 | 6,82% | 19,99% |
| ALEXANDRA ELI | | 135.279,54 | 332.832,40 | 1.400.849,60 | 9,66% | 23,76% |

MORA INTERNA QUEVEDO

MORA INTERNA BABAHOYO

MORA INTERNA SANTO DOMINGO