



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TEMA:**

PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS  
LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS,  
AÑO 2012.

**AUTORES:**

IZURIETA VELOZ ZOILA PIEDAD  
AGUILAR SEGURA DARWIN ROLANDO

**DIRECTOR:**

ING. ANTONIO DÁVILA

**PARES ACADÉMICOS:**

LIC. ALBERTO ARMIJOS  
ING. ARTURO ROJAS

**GUARANDA - 2013**



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

## **TEMA:**

**PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS  
LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS,  
AÑO 2012.**

## **AUTORES:**

**IZURIETA VELOZ ZOILA PIEDAD  
AGUILAR SEGURA DARWIN ROLANDO**

**GUARANDA - 2013**

## **I. DEDICATORIA**

Dedico este mi máximo logro a mi madrecita Elvia Segura Lara, quien ha sido, es y será siempre mi inspiración de seguir sumando cosas importantes en la vida. Esto es para ti madrecita querida, gracias por tus consejos, apoyo y por confiar en mí aun cuando me has visto vencido.

**Darwin Aguilar**

## **II. AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a mis tres tutores guías gracias a su humildad y conocimientos impartidos se logró culminar este presente trabajo de grado, de igual manera a la ingeniera Aida Urbano Gerente de la cooperativa Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., por su ferviente apoyo incondicional, a mis compañeros y amigos por ayudarme de una u otra manera mil gracias a cada uno de ellos por hacer que este objetivo propuesto hoy se cumpla.

Nuestro más sincero y sentido agradecimiento a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar, a nuestros maestros y a nuestro director de tesis que nos han posibilitado para poder llegar a feliz término nuestra aspiración de ser Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CP.

**Darwin Aguilar y Zoila Izurieta**

### III. CERTIFICACIÓN

#### CERTIFICO:

Que el Trabajo de Graduación titulado: **“PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS, AÑO 2012”**, cuyos autores son: Zoila Piedad Izurieta Veloz y Darwin Rolando Aguilar Segura, ha sido elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, pudiendo continuar con los demás trámites legales.

Guaranda noviembre, 2013



ING. ANTONIO DÁVILA, MBA.  
**DIRECTOR**

#### IV. AUTORÍA NOTARIADA

Nosotros, Zoila Piedad Izurieta Veloz y Darwin Rolando Aguilar Segura, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, según lo establecido por la Ley de propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional.

Zoila Piedad Izurieta Veloz

C.I. 1205884875

Darwin Rolando Aguilar Segura

C.I. 1206158865

#### PROTOCOLIZACION

En la cabecera cantonal de San José de Chimbo, República del Ecuador, hoy día MIERCOLES SEIS DE NOVIEMBRE del año dos mil trece, ante mí Víctor Hugo Mejía Veloz, Notario Público de este cantón, procedo a protocolizar, EL TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP, solicitado por los señores ZOILA PIEDAD IZURIETA VELOZ y DARWIN ROLANDO AGUILAR SEGURA; en un tomo de ciento cincuenta y siete páginas; de todo lo cual DOY FE.

EL NOTARIO,



## V. TABLA DE CONTENIDOS

I. DEDICATORIA .....	i
II. AGRADECIMIENTO.....	ii
III. CERTIFICACIÓN.....	iii
IV. AUTORÍA NOTARIADA .....	iv
V. TABLA DE CONTENIDOS .....	v
VI. LISTA DE CUADROS.....	vii
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS .....	vii
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC. METROPOLIS LTDA.....	vii
VII. LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS .....	viii
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC. METRÓPOLIS LTDA.....	viii
VIII. LISTA DE ANEXOS.....	ix
IX. RESUMEN EJECUTIVO .....	x
X. EXECUTIVE SUMMARY .....	xii
XI. INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.5 OBJETIVOS:.....	7
1.5.1 GENERAL.....	7
1.5.2 ESPECÍFICOS.....	7
1.6 MARCO TEÓRICO.....	8
1.6.1 REFERENCIAL .....	8
1.6.2 GEOREFERENCIAL .....	10
1.6.3 LEGAL.....	11
1.6.4 CONCEPTUAL .....	12
1.6.5 TEORÍA CIENTÍFICA.....	18
1.7 HIPÓTESIS .....	45
1.8. VARIABLES.....	46

<b>1.9 METODOLOGÍA</b> .....	49
<b>1.9.1 Métodos</b> .....	49
<b>1.9.2 Tipos de Investigación</b> .....	49
<b>1.9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos</b> .....	51
<b>1.9.4 Universo y muestra</b> .....	54
<b>1.9.5 Procesamiento de Datos</b> .....	55
<b>CAPÍTULO II</b> .....	56
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	56
<b>2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.</b> .....	56
<b>2.1.1. ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA         COAC “METRÓPOLIS” LTDA.</b> .....	56
<b>ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SOCIOS DE LA COAC “METRÓPOLIS LTDA.”</b> .....	66
<b>2.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES</b> .....	76
<b>DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> .....	76
<b>CONCLUSIONES</b> .....	81
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	82
<b>2.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	83
<b>CAPÍTULO III</b> .....	84
<b>PROPUESTA</b> .....	84
<b>3.1. TÍTULO</b> .....	84
<b>3.2. INTRODUCCIÓN</b> .....	84
<b>3.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	85
<b>3.4 OBJETIVOS</b> .....	86
<b>3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> .....	87
<b>3.6 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	129
<b>3.7 RESULTADOS ESPERADOS</b> .....	131
<b>3.8 BIBLIOGRAFÍA</b> .....	132
<b>3.9 ANEXOS</b> .....	133

## **VI. LISTA DE CUADROS**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
CUADRO 1	Plan para la Concesión de Créditos.	56
CUADRO 2	Rango de los Montos de los Créditos Solicitados.	57
CUADRO 3	Destino de los Créditos.	58
CUADRO 4	Análisis Financiero al Deudor y Garante.	59
CUADRO 5	Destino y Uso de Crédito Concedido.	60
CUADRO 6	Plan para la Reducción de Mora en la Cartera de Crédito.	61
CUADRO 7	Plan para la Creación de Nuevos Servicios Financieros	62
CUADRO 8	Capacitación a los Funcionarios de los Funcionarios.	63
CUADRO 9	Calificativo de la Cartera de Crédito.	64
CUADRO I0	Plan para el Manejo de la Cartera de Crédito.	65

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC. METROPOLIS LTDA.**

CUADRO 11	Benéfico de Algún Crédito.	66
CUADRO 12	Monto de Solicitud de Crédito.	67
CUADRO 13	Destino del Crédito Concedido.	68
CUADRO 14	Crédito en Mora.	69
CUADRO 15	Motivo de la Morosidad.	70
CUADRO 16	Asesoría y Seguimiento de los Créditos Concedidos.	71
CUADRO 17	Trato Justo y Equitativo.	72
CUADRO 18	Nueva Solicitud de Crédito.	73
CUADRO 19	Creación de Servicios Financieros.	74
CUADRO 20	Calificativo al Departamento de Crédito.	75

## VII. LISTA DE GRÁFICOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

Nº	DESCRIPCIÓN	Pág.
GRÁFICOS 1	Plan para la Concesión de Créditos.	56
GRÁFICOS 2	Rango de los Montos de los Créditos Solicitados.	57
GRÁFICOS 3	Destino de los Créditos.	58
GRÁFICOS 4	Análisis Financiero al Deudor y Garante.	59
GRÁFICOS 5	Destino y Uso de Crédito Concedido.	60
GRÁFICOS 6	Plan para la Reducción de Mora en la Cartera de Crédito.	61
GRÁFICOS 7	Plan para la Creación de Nuevos Servicios Financieros	62
GRÁFICOS 8	Capacitación a los Funcionarios de los Funcionarios.	63
GRÁFICOS 9	Calificativo de la Cartera de Crédito.	64
GRÁFICOS 10	Plan para el Manejo de la Cartera de Crédito.	65

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC. METRÓPOLIS LTDA.

GRÁFICOS 11	Benéfico de Algún Crédito.	66
GRÁFICOS 12	Monto de Solicitud de Crédito.	67
GRÁFICOS 13	Destino del Crédito Concedido.	68
GRÁFICOS 14	Crédito en Mora.	69
GRÁFICOS 15	Motivo de la Morosidad.	70
GRÁFICOS 16	Asesoría y Seguimiento de los Créditos Concedidos.	71
GRÁFICOS 17	Trato Justo y Equitativo.	72
GRÁFICOS 18	Nueva Solicitud de Crédito.	73
GRÁFICOS 19	Creación de Servicios Financieros.	74
GRÁFICOS 20	Calificativo al Departamento de Crédito.	75

## VIII. LISTA DE ANEXOS

N°	DESCRIPCIÓN	Pág.
ANEXO 1	HOJA DE RUTA	133
ANEXO 2	MODELO DE NOTIFICACIONES A SOCIOS	134
ANEXO 3	NIIF PARA PYMES	146
ANEXO 4	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COAC	152
ANEXO 5	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC.	154
ANEXO 6	SOLICITUD DE CRÉDITO.	156

## **IX. RESUMEN EJECUTIVO**

El presente Trabajo de Graduación, “PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS, AÑO 2012”, reviste de mucha importancia, porque pretende solucionar uno de los problemas que atraviesan con cierta frecuencia las cooperativas de ahorro y crédito, razón que incluso si no es solucionada a tiempo puede conducir a la institución financiera a un problema de liquidez que podría llevar incluso al cierre de la institución.

El alcance de la investigación se basó sobre el problema planteado: ¿De qué manera el Plan de Gestión para cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., incide en la recuperación de la cartera vencida?

El problema descrito se dilucidó mediante la aplicación de entrevistas tanto al Gerente como al jefe de crédito quienes ratificaron lo enunciado por la mayoría de socios en las encuestas que fueron preparadas y levantadas para el efecto, pues se encontró que la principal causa de la morosidad en la cooperativa Metrópolis es la el limitado análisis de cartera realizada que normen y guíen el accionar y procedimientos de los ejecutivos en el momento de instrumentar, aprobar y entregar los créditos a los socios. Al problema encontrado es el hecho de carecer de planes para recuperación de cartera y planes para incremento de las captaciones, es decir no existen estrategias que fortalezcan la liquidez y solvencia de la cooperativa; comprobándose la hipótesis planteada “la aplicación de un plan de gestión mejorará la recuperación de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, provincia Los Ríos, año 2012.”

Los métodos de investigación utilizados en el trabajo fueron el Inductivo, Deductivo y Comparativo: los Tipos de Investigación fueron el Bibliográfico, Investigación de Campo, Transversal; así también se utilizaron las técnicas para la recolección de datos: La Observación, La Entrevista y La Encuesta.

Finalmente como resultado de la investigación en el capítulo III se planteó una propuesta de mejoramiento que tiene como objetivos operativos los siguientes:

1. Reducir el total de la cartera en mora en un 25% en seis meses plazo.
2. Incrementar las captaciones en un 5% en un plazo de seis meses.
3. Adaptar nueva metodología con el fin de simplificar las operaciones de crédito.
4. Diseñar un plan de gestión para la recuperación de la cartera vencida.

En esta propuesta se explica en detalle cada uno de los planes para la COAC Metrópolis Ltda.

## **X. EXECUTIVE SUMMARY**

This work Graduation, " PLAN OF MANAGEMENT AND PORTFOLIO RECOVERY DUE TO THE COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT QUINSALOMA METROPOLIS OF CANTON, PROVINCE RIVERS, YEAR 2012", is of much importance, because it aims to solve one of the problems that cross with frequently the credit unions, because even if it is not resolved in time can lead to a financial institution liquidity problem could even lead to the closure of the institution.

The scope of the research was based on the problem: How the Management Plan for Savings and Credit Cooperative Ltd. Metr6polis, affects the recovery of overdue ?

The problem described was elucidated by applying both the manager interviews as chief credit to those who ratified enunciated by the majority of members in the surveys that were prepared and erected to the effect , it was found that the main cause of late payment in Metropolis is the cooperative 's limited portfolio analysis conducted that regulate and guide the actions and procedures of the executives at the time to implement , approve and deliver the credits to members. The problem encountered is the fact no plans for loan recovery and plans to increase deposits, is there are no strategies that strengthen the liquidity and solvency of the cooperative hypothesis so demonstrated "the implementation of a management plan will improve recovery of non-performing loans of credit union Metropolis Ltd., of Canton Quinsaloma , Los Rios province , in 2012. "

The research methods used in the study were the Inductive, Deductive and Comparative: Types were the Bibliographic Research , Field Research , Transverse , and techniques were also used for data collection : Observation , Interview and Survey

Finally as a result of the investigation in Chapter III was raised a proposal that aims to improve operational the following:

1. Reduce total NPLs by 25 % in six months' time.
2. Increase deposits by 5 % within six months.
3. Adapt new methodology to simplify credit operations.
4. Design a management plan for the recovery of loans.

This proposal explains in detail each of the plans for the COAC Metropolis Ltd.

## **XI. INTRODUCCIÓN**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son Instituciones Financieras sin fines de lucro que persiguen el beneficio de todos sus asociados, siendo su actividad fundamental la intermediación financiera, es decir la captación de recursos económicos de sus asociados para entregarlos en calidad de préstamo, con un margen financiero o interés que garantice la permanencia y crecimiento de la institución.

Por ello, la actividad económica que se relaciona a la mencionada cooperativa es la de promover la cooperación económica y social por medio del ahorro y crédito entre sus socios, el cual, para conformidad del mismo, según el artículo 4 del estatuto respectivo se lo intermedia mediante los siguientes objetivos:

- Promover el ahorro y la cooperación económica y crediticia entre sus socios/as, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Cooperativas y sus Reglamento General;
- Mantener la solidaridad entre sus socios/as y las comunidades para la paz, la armonía y la tranquilidad en el seno de las mismas;
- Recibir aportaciones de los socios/as en certificados, ahorros y depósitos en monedas de curso legal;
- Otorgar préstamos a sus asociados de conformidad con el Reglamento que se expida;
- Realizar cobros, pagos, hacer descuentos y préstamos a sus socios/as y verificar pagos y cobros por cuenta de ella.

Que, entre otros se promulga la cooperación financiera como medio de desarrollo de sus socios/as a través de la modalidad de ahorro y crédito.

Para dar respuesta al problema identificado se determinó como tema de investigación **“PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA. DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS, AÑO 2012”**, para ello el trabajo se estructuró de la siguiente manera:

Un Capítulo I, en el que se planteó el Tema, sus antecedentes, el problema objeto de investigación, la justificación, objetivos general y específicos de investigación, Marco Teórico Referencial en el que se desarrolló una reseña histórica de la Empresa, el Marco Teórico Conceptual se da conceptos de varios autores sobre el Tema Planteado y el Marco Teórico Científico que fue estructurado en función de las dos variables objeto de estudio.

En el Capítulo II se realizó el Análisis e Interpretación de los Resultados de las encuestas levantadas a socios y empleados de la cooperativa, evidenciándose como principal debilidad la inexistencia de un plan de gestión para la cartera que incide en el incremento del índice de morosidad.

En el Capítulo III presentamos la Propuesta, donde mediante la operacionalización de cuatro objetivos se pretende solucionar el problema de morosidad, mediante la ejecución de un plan recuperación de cartera, un plan de incremento de captaciones, implementación de nueva metodología para gestión de cartera.

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 TEMA**

“PLAN DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA. DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA LOS RÍOS, AÑO 2012”

## **1.2 ANTECEDENTES**

La situación a estudiar surge como resultado de varias causas, entre las que sobresale: la falta de seguimiento a los socios sujetos de crédito, por cuanto la entidad no cuenta con un reglamento que regule este tipo de operaciones, además, el personal es insuficiente impidiendo un efectivo monitoreo del uso de los créditos, este último aspecto producto de la inestabilidad laboral y baja rentabilidad de las actividades agropecuarias, principal actividad financiada por la cooperativa.

Al no tener personal asignado a la tarea de monitoreo de los créditos, resulta complejo determinar la utilización correcta del dinero; más aún si las condiciones para su otorgamiento adolecen de sustento técnico-jurídico por la falta de un reglamento que norme la entrega de microcréditos, consumo y comerciales. Todo este procedimiento debe estar en armonía con las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria con su reglamento.

La situación empieza con retrasos en los pagos; al inicio son días y luego meses, son éstos últimos los que inciden de manera contundente en los índices de mora, liquidez y solvencia de la institución. No se tomaron los correctivos en el momento oportuno, porque no existe un plan de previsión; entonces la morosidad surge de manera ineludible; por lo tanto se avizora problemas de liquidez, fruto de lo cual surge el endeudamiento institucional para poder cumplir sus compromisos; con este escenario la situación se torna compleja y de difícil solución por cuanto arrastra aún otros problemas inherentes a este tipo de actividad en las cuales están inmersas las cooperativas de ahorro y crédito como entidades financieras.

El factor predominante, es el hecho de la solvencia administrativa que se debe ejercer para brindar un criterio fehaciente de efectividad y eficiencia hacia los socios/as que han establecido su confianza en tal o cual institución financiera, en tal caso, es menester la actualización de recursos estratégicos para la obtención de resultados satisfactorios en el plano de la gestión administrativa implementada.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las acciones de toda institución financiera deben estar orientadas a consolidar la liquidez y solvencia, los parámetros positivos solo se logran fortaleciendo los indicadores cualitativos y cuantitativos; esto demanda de un estudio minucioso de los sujetos de crédito, así como de la medición porcentual de la rentabilidad en las inversiones realizadas, es decir, la utilidad neta sobre el activo total.

Si se continúa con las actuales políticas en la Cooperativa; la permanencia institucional a largo plazo se vería afectada; porque no se han implementado verdaderas estrategias acordes al tiempo y a la situación económica del sector y a la capacidad operativa de la institución.

En el 2012 el indicador de morosidad es del 3.16%, este parámetro negativo en la economía de la Cooperativa constituye uno de los mayores dilemas empresariales que hay que afrontar porque afecta a los indicadores financieros y de gestión de la institución. Si no se toman los correctivos apropiados al problema presentado, en un mediano plazo la COAC Metrópolis Ltda. Estará entrando en declinación institucional. Esta situación si analizamos desde el contexto del ahorro; porque su tasa de crecimiento es mínima; la situación empeora si sumamos a este contexto otra variable negativa relacionada con las aportaciones frescas de otras fuentes.

Estimamos que en los años subsiguientes este comportamiento se repetirá si no se implementan medidas correctivas destinadas al mejoramiento institucional. El crecimiento de la cartera vencida puede derivarse del mal uso de los recursos crediticios generado por la ausencia de un proceso técnico que incluya un seguimiento de los procedimientos de inversión de los comerciantes y microempresarios, principales usuarios de estos recursos en la COAC. Creemos que la falta de un plan de gestión y procedimientos crediticios es la principal causa para la entrega de créditos con fuertes falencias en su análisis, instrumentación y gestión, pues se evidencia procedimientos diferentes para solicitudes similares o, graves falencias en la determinación de la situación financiera y capacidad de pago de los

deudores, falta de verificaciones pre otorgamiento de créditos o verificación y seguimiento al destino y uso del dinero.

Por todo lo expuesto podemos decir que la problemática a resolver gira alrededor de la siguiente interrogante:

**¿De qué manera el plan de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., incide en la recuperación de la cartera vencida?**

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La cartera vencida merece un estudio exhaustivo al interior de una institución financiera, su investigación nos permitirá verificar la solvencia de la Institución y determinar las razones por las cuales el sujeto de crédito no realiza las cancelaciones del capital más los intereses, en la cuantía exacta y en el tiempo estipulado en dicho contrato de crédito.

Nuestra investigación se fundamenta en la necesidad de aportar con soluciones técnicas mediante un proceso dinámico a los problemas de morosidad surgidos en la COAC Metrópolis Ltda. y de alguna manera contribuir como referente de consulta en situaciones análogas surgidas en el ámbito financiero local y regional.

En el cierre de algunas instituciones financieras ocurridas en el país, los problemas de morosidad constituyeron la antesala de su declive económico y financiero, sumado al retiro masivo de los dineros por los ahorristas generando un problema de liquidez que termina por desaparecer a la institución financiera.

El estudio en esta cooperativa tiene el aval de sus directivos y la predisposición del personal que conforma el departamento de crédito para la obtención de toda la información necesaria. También se cuenta con el apoyo de otras fuentes de información como instituciones financieras similares.

Esta investigación nos permitirá cuantificar el rubro de cartera vencida en una relación porcentual del margen de tolerancia que establecen los organismos de control, no rebasar este indicador debe ser la parte prioritaria de toda entidad crediticia. Determinar las variables de afectación en el aspecto financiero y presupuestario será el complemento del análisis que emprendemos y que abarcará la cartera vencida total, es decir cartera vencida más cartera que no devenga intereses o ingresos. Actualización del avalúo comercial de los bienes del cliente y de las garantías comprometidas también incluirá la investigación. Determinar los fundamentos legales para ejecutar sus garantías; la aplicación de estos

procedimientos nos permitirá iniciar un proceso de saneamiento de la mayor parte de la cartera vencida y consecuentemente el fortalecimiento de su liquidez.

Luego del análisis y evaluación de la problemática, se reconoce la debilidad que puede manifestar una Institución crediticia, en términos de carecer de un plan de políticas crediticias que facilite orientar y dar mayor seguridad en el otorgamiento de créditos, respecto de la consecución de los servicios que ofrece a sus usuarios; y más aún cuando estos se relacionan con créditos, así como la implementación de políticas y estrategias de recuperación de cartera vencida en el presente ejercicio fiscal.

Esta investigación es de mucha importancia porque serán beneficiarios directos, tanto los directivos, personal que labora en la institución y de manera indirecta las personas sujetas de crédito; como también la comunidad local, provincial y regional en cuyas áreas de incidencia opera.

La originalidad del desarrollo del presente trabajo garantiza directamente a todos los actores responsables directos e indirectos en la planificación y desarrollo de las actividades orientadas al proceso investigativo.

El impacto va a repercutir positivamente en la disminución del riesgo de morosidad, incrementará las colocaciones, el índice de liquidez, la calificación interna de los postulantes será satisfactorio para el cliente interno y externo.

## **1.5 OBJETIVOS:**

### **1.5.1 GENERAL**

Mejorar la gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, provincia Los Ríos, año 2012.

### **1.5.2 ESPECÍFICOS**

- Evaluar el proceso de análisis e instrumentación del crédito y su influencia en la gestión de cartera de la COAC Metrópolis Ltda.
- Indagar variables críticas en el proceso de análisis, instrumentación y recuperación del crédito.
- Proponer un plan de gestión para la recuperación de la cartera vencida.

## **1.6 MARCO TEÓRICO**

### **1.6.1 REFERENCIAL**

A los 28 días del mes de marzo del 2006 en la parroquia Quinsaloma del Cantón Ventanas de la provincial de Los Ríos República del Ecuador en el domicilio del Sr. Ángel Vinicio Urbano Ulloa ubicado en la calle principal de la parroquia de Quinsaloma se reúnen un grupo de compañeros Comerciantes y Agricultores, con la Finalidad de Constituir una Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito, la misma que serviría para beneficiar a todos los comerciantes y Agricultores de la Parroquia de Quinsaloma.

Con DOMICILIO LEGAL.- La Cooperativa está ubicada en la calle principal en la parroquia Quinsaloma del Cantón Ventanas, Provincia de los Ríos Ecuador.

La Cooperativa de ahorro y crédito METROPLIS LTDA ofrece productos y servicios financieros que están enfocados al bienestar socioeconómico de los y las habitantes de Quinsaloma y sus comunidades.

### **MISIÓN INSTITUCIONAL**

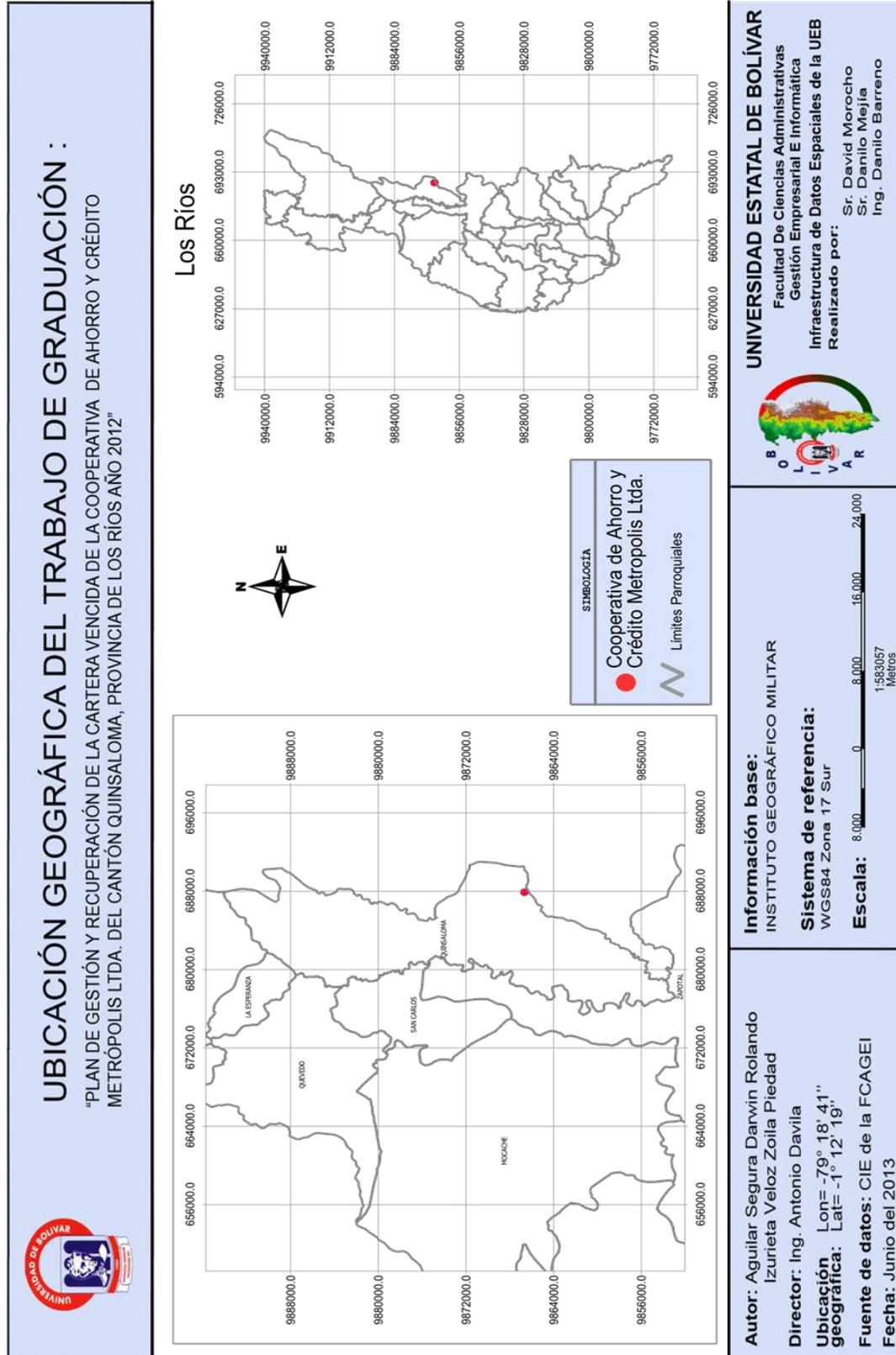
Impulsar el cooperativismo a través del incentivo de la cultura del ahorro y el otorgamiento de créditos a tasas preferenciales en beneficio de todos nuestros cuenta ahorristas.

### **VISIÓN INSTITUCIONAL**

Constituirnos en una organización eficiente que de forma planificada mantenga un crecimiento sostenido y el mejoramiento continuo de sus servicios, enfocados al bienestar de la sociedad y de todos sus clientes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. Se establece sobre la normativa que rige en la actividad contable, lo cual, se modela hacia las determinaciones de la Superintendencia de Compañías (como marco rector de la normativa a aplicarse), como de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el marco contable que en definitiva, cuyo objetivo, es aplicar un proceso contable idóneo y de base para la toma de decisiones (Anexos 1 y 2).

## 1.6.2 GEOREFERENCIAL



### **1.6.3 LEGAL**

#### **ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “METROPOLIS”**

De conformidad con la ley de Cooperativas y su Reglamento General, constituyese la Cooperativa de Ahorro y Crédito “METROPOLIS” con domicilio en la parroquia de Quinsaloma del Cantón Ventanas de la Provincia de los Ríos, República del Ecuador, la misma que será regida por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, los principios y Normas de Cooperativismo Universal el Estatuto y Reglamento Interno.

#### **ACUERDO MINISTERIAL DE LA SUBSECRETARIA PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DEL GUAYAS**

Una vez aprobada su personería jurídica según acuerdo Ministerial N° 021 del Ministerio de Bienestar Social, inicia sus actividades la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLIS LTDA El 24 de abril del 2006, e ingresa a ser regida por la ley de cooperativas y sus reglamentos.

#### **REGLAMENTO DE TESIS DE LA FACULTAD<sup>1</sup>**

El Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de acuerdo al Art. 34 del Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, el trabajo de graduación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título otorgado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un Seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

#### **1.6.4 CONCEPTUAL**

**Análisis.-** método por el cual se llega al conocimiento de un todo a través de la separación del mismo en partes para su examen pormenorizado, facilitando así el estudio de sus componentes y las interacciones entre ellos, lo cual nos conducirá a una mejor comprensión del conjunto, es el método de estudio habitual en economía.

**Análisis financiero.-** estudio mediante índices o coeficientes de la capacidad de una empresa para afrontar sus compromisos de pago en un momento determinado.

**Absorción de Crédito:** Son créditos otorgados a los acreditados avalistas y/o terceros que asuman voluntariamente el íntegro o parte proporcional la obligación crediticia de su avalado.

**Actividad Productiva:** Es el giro, negocio o actividad económica a la que se dedica una persona física o una empresa.

**Administración de Riesgos:** Es el conjunto de objetivos, normas, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, vigilar, limitar, informar y revelar los riesgos que se encuentre en todo tipo de operaciones.

**Amortización:** Consiste en el pago de una parte del capital prestado más los intereses y costos generales. Son los pagos parciales que se hacen a cuenta del capital otorgado en crédito a un socio o cliente.

**Ampliación de Créditos:** Son desembolsos adicionales otorgados a los acreditados con crédito vigente, siempre y cuando haya amortizado puntualmente según el cronograma de pagos, por lo menos el 35% de la deuda adquirida inicialmente y deberá ser calificado como acreditado "1". El monto del crédito ampliatorio puede ser menor o mayor al préstamo concedido inicialmente, siempre teniendo como

condición la demostración de la capacidad de pago. En caso de los préstamos cubiertos se podrá dar ampliaciones hasta el 90% de sus aportaciones.<sup>2</sup>

**Activo.-** Es el conjunto de bienes tangibles o intangibles que posee una empresa. Se considera activo a aquellos bienes que tienen una alta probabilidad de generar un beneficio económico a futuro y se pueda gozar de los beneficios económicos que el bien otorga.<sup>3</sup>

**Ahorro.-** El ahorro, la herramienta principal en cuanto a la economía doméstica en tiempos de bonanza económica o bien en épocas de crisis agudas. Es un respaldo para mañana.

**Bienes.-** Son los elementos materiales e inmateriales con que cuenta la empresa. Por ejemplo, la maquinaria, el dinero que tenga en caja, las existencias de productos o los locales que posea.

**Calidad de la Cartera.-** Proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta expresada en porcentaje para indicar la **morosidad** de la misma.

**Buró de Crédito.-** Es la empresa que tiene bases de datos sobre el historial crediticio de un prospecto o de un socio.

**Capacidad Civil.-** Aptitud general para ser sujetos de derechos y obligaciones en la esfera del Derecho Privado; y más comúnmente, en el ámbito tradicional del Derecho Civil, en las relaciones jurídicas familiares, reales, contractuales, obligatorias y sucesorias.

**Condición.-** Hecho incierto y futuro del que se hace depender la existencia o validez de los efectos de un negocio.

**Capital:** Es el monto o importe que solicita en crédito un prospecto o que se otorga como financiamiento a un socio.

---

<sup>2</sup> JOSE HERAS Diccionario de Mercados Financieros 2006 pag. 23 -25

<sup>3</sup>Ibídem pag. 38-40

**Cartera Total.-** Es la suma de los saldos de la cartera vigente y de la cartera vencida.

**Cartera Vencida:** Es la relación de socios que no se encuentran al corriente en sus pagos de capital e intereses, en una fecha determinada.

**Cartera Vigente:** Es la relación de socios que se encuentran al corriente en sus pagos de capital e intereses, en una fecha determinada.

**Castigo:** Es el monto que contablemente se registra como pérdida cuando del análisis de las posibilidades de recuperación de un crédito.

**Comité:** Grupo de personas que se reúne periódicamente para discutir y resolver problemas de interés común o atender ciertas funciones con un propósito u objetivo predeterminado, a fin de que las lleven a cabo colegiadamente.

**Crédito Comercial:** Son aquellos cuyo destino es fomentar las actividades productivas, de comercio y servicios con fines de lucro propios de cada persona física o moral.

**Cooperativas de Ahorro y Crédito.-**Son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus asociados.

**Créditos Judiciales:** Son aquellos créditos a los cuales se les han iniciado un proceso judicial para su recuperación.

**Créditos vencidos:** Son aquellos créditos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.<sup>4</sup>

**Créditos vigentes:** Son aquellos créditos que en sus diferentes productos, en sus pagos se encuentran al día de acuerdo con lo pactado.

---

<sup>44</sup>Ibídem pag. 38-40

**Depósito.-** Cantidad de dinero ingresada en las instituciones de crédito para su custodia y para la obtención de intereses.

**Dividendo.-** Es la retribución a la inversión que se otorga en proporción a la cantidad de acciones poseídas con recursos originados en las utilidades de la empresa durante un periodo determinado y podrá ser entregado en dinero o en acciones. La decisión de pagar dividendos a los accionistas es adoptada por la Asamblea General la que a su vez indica la periodicidad y forma de pago de los mismos.

**Estrategia.-** Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.

**Flujo de Caja.-** En finanzas en economía se entiende por flujo de caja o flujo de fondos (en inglés *cash flow*) los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado. Como también se lo conoce como la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.<sup>5</sup>

**Garantías.-** Personal y Solidaria, mancomunada así como las prendarias, electrodomésticos.

**Mecanismo.-** Proceso mediante el cual se automatiza la gestión contable, en una empresa.

**Mercado.-** Ámbito en el que confluyen productores y consumidores para realizar sus intercambios de compra y venta de algo.

---

<sup>5</sup>Ibídem pag. 38-40

**Microcrédito.-** Se define al Microcrédito “Todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la institución financiera prestamista”.

**Micro finanzas.-** Son pequeñas transacciones financieras de ahorro y crédito, caracterizadas por el manejo de metodologías adaptadas a los usuarios de este tipo de servicios: hombres y mujeres generalmente auto-empleados, de escasos recursos económicos y con limitado acceso al sector financiero formal.

**Monto.-** En base al segmento de mercado, generalmente montos bajos.

**Morosidad:** Retraso en el pago estipulado en el contrato.

**Mutuo.-** Contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de unidades.

**Obligaciones.-** por el contrario, representan responsabilidades a las que debe hacer frente la empresa. Son ejemplos de obligaciones las deudas que tenga contraídas la empresa con los bancos, con sus trabajadores o con la Administración.<sup>6</sup>

**Pasivo.-** El pasivo de una empresa incluye todas las deudas que tenga la misma.

**Patrimonio.-** Podemos definir el patrimonio como el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que tiene una persona o empresa.

**Plazo.-** En base a la estacionalidad de la capacidad de pago, funcionamiento del negocio y el destino del crédito.

**Política.-** Conjunto de actividades que realiza una persona, empresa o estado encaminados a la consecución de un determinado fin.

---

<sup>6</sup> *Ibíd*em pag. 38-40

**Problemas de liquidez.** El ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una compañía puede tener problemas de efectivo, aun siendo rentable. Por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.

**Procedimiento.-** Método u operación con la que se pretende obtener un resultado.

**Recuperación.-** Fase del ciclo económico en la que los principales indicadores empiezan a mejorar, demostrando una fase de expansión, devolver valores obtenidos mediante préstamo.<sup>7</sup>

**Recurso.-** Conjunto de medios materiales de que se dispone para ser utilizados en un determinado proceso productivo.

**Riesgo de Crédito:** Se identifica con la probabilidad de que el acreditado no cumpla con los compromisos de pago y otras obligaciones pactadas, también por la concentración de financiamiento en un grupo de empresas o en actividades mercantiles que son más vulnerables que otras, a variaciones económicas. La disminución de este tipo de riesgo se logra mediante la aplicación de un objetivo análisis de crédito, una cuidadosa investigación

Son importantes porque constituyen una herramienta de desarrollo que se inscribe en una estrategia de lucha contra la pobreza y de generación de ingresos.

**Solicitud.-** Diligencia o instancia cuidadosa.

**Sujeto de crédito.-** Persona Natural o un grupo de personas.

**Tasa de interés.-** Que permita cubrir los costos y el riesgo crediticio.

**Utilidad.-** Es la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria.

---

<sup>7</sup> *Ibíd*em pag. 45-48

## **1.6.5 TEORÍA CIENTÍFICA**

### **1.6.5.1 Políticas**

Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos.

La esencia de las políticas es la existencia de cierto grado para guiar la toma de decisiones.<sup>8</sup>

### **1.6.5.2 Acciones de Crédito**

Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen el crédito.

Dicho criterio, en términos de colocaciones, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

Al definir la política crediticia de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma eficiente y efectiva posible. Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política.

El resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente.

---

<sup>8</sup>ANDRES ARIEL LUETICH. «[Clasificación de las Ideologías Políticas](#) Financieras». Edición 2007; Pag. 10-12

Al contar con una política crediticia, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se logra que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases. Y al reconocerse que las Cooperativas de Ahorro y Crédito operan en mercados cada vez más exigentes, la necesidad de una política crediticia es evidente. En efecto, la principal tarea de los directivos de una Cooperativa que trabaja en un mercado competitivo se puede definir como la búsqueda de nuevas opciones de negocios, ya sea con los socios existentes o con nuevos. Para ello, estos directivos deben contar con algún marco de referencia para cumplir con su misión fundamental, en la cual, de no existir este delineamiento en su gestión, el resultado económico no será el esperado.

La definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la Cooperativa evoluciona vertiginosamente. La agilidad en la toma de decisiones que deben presentar los directivos en este tipo de mercado es alta, en relación con situaciones más estables; por tal razón, la necesidad de realizar nuevos negocios en forma rápida obliga a que el directorio deba tener totalmente asimiladas dichas medidas de política, para que las decisiones asumidas se ajusten plenamente a aquellas que beneficien a la Cooperativa.

Es más, la resolución que tome algún empleado debería ser la misma que adoptarían sus compañeros de trabajo. De darse dicha situación, se estaría logrando una total coherencia en la gestión del crédito en un ambiente dinámico y cambiante.<sup>9</sup>

También, en virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución. En la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la política, mayor será el compromiso de los empleados, aspecto de suma importancia, en razón del alto nivel de confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización, pero especialmente en las firmas de giro financiero.

---

<sup>9</sup> *Ibíd*em pag. 15-23

El contar con una política de crédito permite que sus acciones sean conocidas por todos los agentes económicos, dando al mercado las señales para que los encargados puedan tomar las decisiones correctas., con lo cual se podrían tomar las medidas de conducta acordes con esta situación; de no existir esta transparencia, se puede dar paso a que los involucrados especulen respecto a las medidas que adopten las Cooperativas.

A continuación se señalarán algunos de los elementos que pueden influir en la determinación de la política de crédito de una institución financiera.<sup>10</sup>

### ↳ Elementos externos

Los elementos externos que podrían condicionar la política de crédito de una institución financiera los agentes de regulación de dichas instituciones.

### ↳ Elementos internos

Una vez identificadas las características externas la cooperativa y el efecto de ellas en su gestión crediticia, se deben caracterizar las principales variables internas que facultan la operatividad de las fortalezas y debilidades que posee la institución con respecto a la competencia. Ellas se pueden resumir en los siguientes aspectos:

La posición relativa de la institución con respecto a la competencia en términos de costos, precios y rentabilidad. Estos parámetros son determinantes para que la cooperativa pueda cuantificar los aspectos económicos de cada producto.

Se debe definir el tipo de información que será exigida a los clientes seleccionados en el mercado meta como potenciales sujetos de crédito. Según cuál sea la política de crédito que defina la alta gerencia, así será el grado de información que se exigirá a los clientes antes de realizar el desembolso de recursos.

---

<sup>10</sup> Ibídem pag. 15-23

El grado de estudio a que serán sometidos los clientes, dependerá de la importancia relativa que presenten las diferentes operaciones solicitadas. Estas consideraciones deben estar establecidas en la definición de la política de crédito.

Una vez consideradas las posibles políticas de crédito por adoptar, el comité de crédito deberá contar con el programa de estimación de deudas incobrables que se prevé que se tendrían una vez implementada alguna determinada política.

Es necesario considerar el análisis de los costos y precios de cada producto que ofrece la Cooperativa, ya que si éstos son más bajos que los de la competencia ello podría inducir a que la institución financiera adoptase una política conservadora en materia de créditos. Por el contrario, si los costos y precios de los créditos son altos, podría adoptar una política más liberal. Esto es válido en la medida en que los intermediadores.

Financieros tomen conciencia de los costos de entregar recursos a una operación arriesgada. En efecto, si la Cooperativa entrega recursos a proyectos aventurados, en términos de capacidad de pago, el patrimonio del prestatario será el principal aval para las captaciones, por lo que, si el riesgo de incumplimiento de las colocaciones aumenta, entonces la probabilidad es de que se pierda su inversión.<sup>11</sup>

Los programas de colocaciones y captaciones podrían señalar la necesidad de establecer una política de crédito liberal o conservadora, conforme a los niveles de utilidad o participación de mercado que se pretenda lograr.

Por último, el programa de incobrables permitirá tener una pauta para establecer una política conservadora o liberal, según cuál sea el nivel de créditos incobrables y la capacidad para reducirlos o bien para asumir los que posee la Institución. Es claro que para establecer el programa de captaciones y colocaciones y la estimación de incobrables se requiere tener definido el set de información referente a la capacidad de pago del cliente con que contará la Cooperativa para analizar el crédito por otorgar.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> *Ibíd*em pag. 15-23

<sup>12</sup> *Ibíd*em pag. 15-23

### 1.6.5.3 Elección de la Política de Crédito de una Cooperativa.

El tipo de política de créditos a que puede adoptar una cooperativa es amplio, e incluso para cada producto la alta gerencia puede definir una específica.

↳ **Política crediticia conservadora.**- Por lo general, este tipo de política postula otorgar créditos a clientes conocidos a través de una dilatada relación comercial; además, estos clientes antiguos deben gozar de una buena reputación con relación al cumplimiento de sus obligaciones de pago.

↳ **Política Crediticia Muy Conservadora.** Se mantienen las consideraciones anotadas en el punto anterior, pero, además, se exige garantía hipotecaria o prendaria.

↳ **Política Exageradamente Conservadora.** Todas las exigencias anotadas anteriormente son válidas para esta clasificación, pero además de las garantías hipotecarias o prendarias se requiere un depósito en garantía. Estos fondos son depositados en la Cooperativa a nombre de los socios sin poder retirarlo hasta cuando se cancele en su totalidad el crédito que dio origen a esta captación.

### 1.6.5.4 Créditos

Son transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>GRUPO ECEANO; Enciclopedia Finanzas de la pequeña y mediana empresa, Pag. 98

### **1.6.5.5 Antecedentes Generales del Crédito**

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son las instituciones financieras.

A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

- ↪ Determinación de un mercado objetivo
- ↪ Evaluación del crédito
- ↪ Evaluación de condiciones en que se otorgan
- ↪ Aprobación del mismo
- ↪ Documentación y Desembolso
- ↪ Administración del Crédito en Referencia

### **1.6.5. 6 Análisis del crédito<sup>14</sup>**

#### **Generalidades.**

- ↪ Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- ↪ Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- ↪ El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- ↪ Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

#### **Evaluación de Créditos**

Todas las Cooperativas en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

---

<sup>14</sup>GRUPO ECEANO. *Ibidem*. Pag. 110-123

## **Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito.**

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.

La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.

En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.<sup>15</sup>

### **Evaluación para una Solicitud de Crédito**

- ↳ Aumento de Activo Circulante
- ↳ Aumento de Activos Fijos
- ↳ Gastos
- ↳ Disminución de pasivos
- ↳ Disponibilidad de información para evaluar un crédito
- ↳ Información de otros clientes del mismo sector
- ↳ Información de proveedores
- ↳ Información de consumidores
- ↳ Información de acreedores
- ↳ Bases de datos de los bancos, etc.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>GRUPO ECEANO. *Ibidem*. Pag. 110-123

<sup>16</sup>GRUPO ECEANO. *Ibidem*. Pag. 110-123

## Clases de Crédito

Créditos Comerciales

Créditos a micro empresas

Créditos de consumo

**a) Créditos comerciales:** Son aquellos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

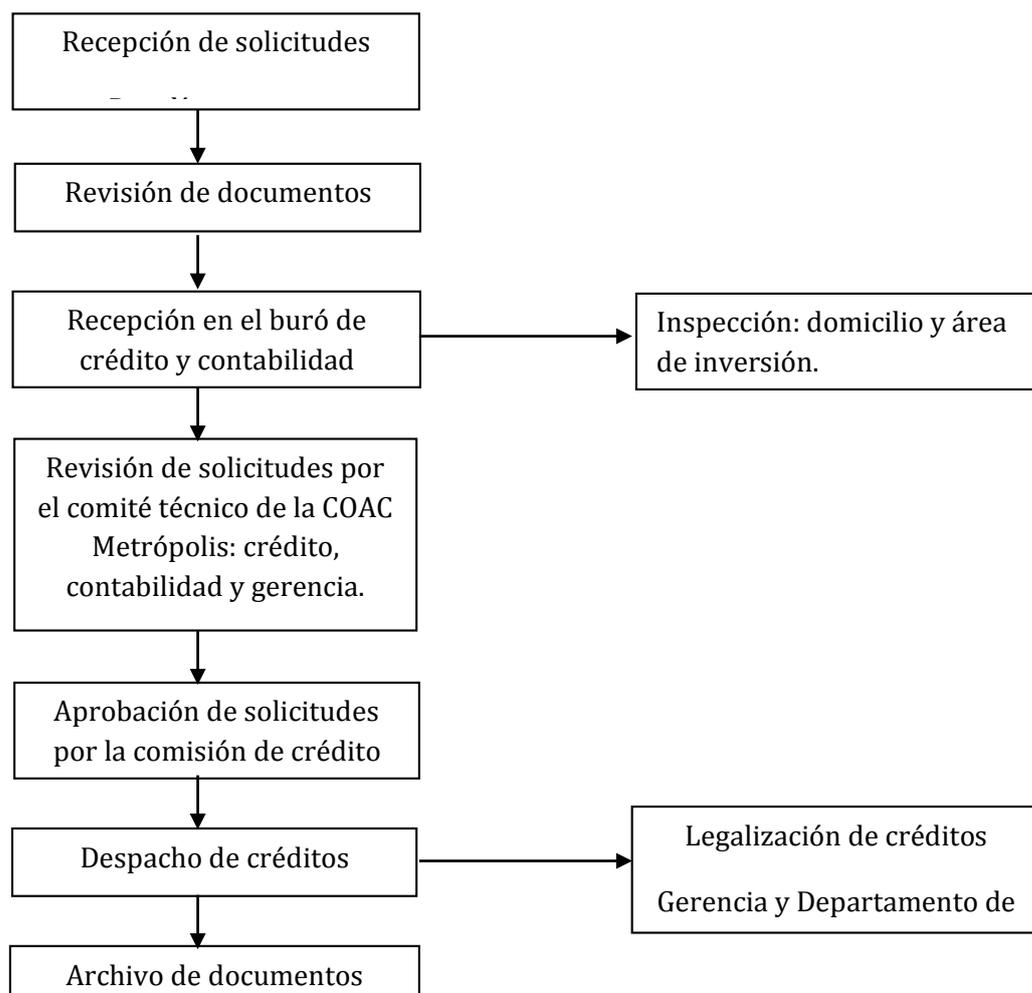
**b) Créditos a las Microempresas:** Son aquellos créditos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios siempre que reúnan éstas dos características:

2. Que el cliente cuente con un total de activos que no supere o sea equivalente a los US \$ 20,000. Para éste cálculo no toman en cuenta los inmuebles del cliente.
3. El endeudamiento del cliente en el sistema financiero no debe exceder de US \$ 20,000 o su equivalente en moneda nacional.

Cuando se trate de personas naturales su principal fuente de ingresos deberá ser la realización de actividades empresariales, por lo que no consideran en ésta categoría a las personas cuya principal fuente de ingresos provienen de rentas de quinta categoría.

**c) Créditos de consumo:** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

## Proceso del crédito<sup>17</sup>



## Riesgo del crédito.

Desde el punto de vista del crédito entre los más importantes podemos enumerar los siguientes:

- ↻ Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- ↻ Riesgo como probabilidad de pérdida
- ↻ Riesgo de sector
- ↻ Riesgo financiero
- ↻ Riesgo operacional
- ↻ Riesgo de eficiencia (costos)

<sup>17</sup> Análisis Procesos de crédito de la Coac San Miguel, pág. 9.

- ↳ Riesgo de dirección o capacidad gerencial
- ↳ Riesgo de irregularidades del mercado
- ↳ Riesgo de cierres de mercado
- ↳ Riesgo de cobranza
- ↳ Riesgo de adulteración de información
- ↳ Riesgo de actos ilegales
- ↳ Riesgo de atrasos continuos en pago de capital e intereses
- ↳ Riesgo en incumplimiento de contratos
- ↳ Riesgo de las garantías<sup>18</sup>.

### **1.6.5.7 Cartera**

Es el conjunto de títulos-valores que posee un sujeto o empresa como forma de inversión y que puede tener como fin solventar las necesidades de los implicados a través de una disposición formal de contraprestación de garantías dispuestas en documentación de respaldo con el objetivo de posicionar recursos por medio de una utilidades en recargo a un interés por el beneficio otorgado.

De las empresas que los han emitido. Entre estos títulos se encuentran las acciones, las obligaciones, los depósitos financieros, las participaciones en fondos y otros valores que constituyen una partida del activo de la sociedad que los posee.

### **Cartera de Crédito**

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> GRUPO ECEANO. *Ibíd.* Pag. 110-136

<sup>19</sup> BERRY T. *Como Gerenciar la Transformación Financiera hacia la Calidad Total*, Edición 2006 Pag. 70-72

## **Clasificaciones de un deudor**

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Si un deudor es responsable de varios tipos de créditos con una misma empresa, la clasificación estará basada en la categoría de mayor riesgo. En caso que la responsabilidad del deudor en dos o más empresas financieras incluyen obligaciones que consideradas individualmente resulten con distintas clasificaciones, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las empresas cuyas deudas representen más del 20% en el sistema, considerándose para dicho efecto la última información disponible en la central de riesgo.

## **Categorías de un Deudor en la Cartera de Crédito**

Cada deudor que es responsable de uno o varios tipos de créditos será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- ↳ Categoría Normal (A)
- ↳ Categoría con problema potencial (B)
- ↳ Categoría Deficiente ( C )
- ↳ Categoría de dudoso recaudo ( D )
- ↳ Categoría perdida ( E )<sup>20</sup>

## **Criterios Asignados en Cada una de las Categorías al Clasificarse a un Deudor**

Para determinar la clasificación en éste tipo de crédito deberá considerarse fundamentalmente el análisis del flujo de fondos del deudor. Adicionalmente la empresa del sistema financiero considerará si el deudor tiene créditos vencidos y/o en cobranza judicial en la empresa y en otras empresas del sistema, así como la

---

<sup>20</sup> BERRY T. .IbidemPag. 73-78

posición de la actividad económica del deudor y la competitividad de la misma, lo que en suma determinará las siguientes categorías:

- a) Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- b) Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (B), esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor.
- c) Si es clasificado en categoría Deficiente (C), esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas.
- d) La categoría Dudoso (D), significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento.
- e) Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida (E), esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>BERRY T. .Ibídempag. 73-78

## **Cartera Vencida**

Pues son los clientes que no han pagado a tiempo o en el plazo que se acordó, y pasan a ser una "cartera" con un tratamiento especial porque dependiendo de la gravedad, a lo mejor ya hay que recurrir a un abogado para obligarlo a pagar.

### **↳ La morosidad crediticia**

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

### **↳ Mora Temprana.**

El no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, sin que las mismas sean debidamente gestionadas en forma inmediata, provocan que el deudor llegue a una última instancia con imposibilidad económica de resolver el pago.

La gestión de mora temprana, no se encuentra muy distanciada de la gestión de la simple gestión de una factura, porque tiende a suprimir la "pereza" en el pago por parte de algunos clientes, que necesitan estímulos permanentes para abonar sus obligaciones.

Lo que hace esta forma de gestión es impedir que la demora se transforme en mora, además de auditar el sistema en forma rutinaria, asegurando que los medios de comercialización se encuentren controlados y, acotados en la posibilidad de otorgamiento de créditos no autorizados por la empresa.

Desde el primer día de atraso resulta indispensable tomar acciones efectivas. No hay dudas que cuanto mayor es el tiempo de mora, tanto más difícil resulta el recupero.

Una estrategia orientada a la gestión de recupero de mora temprana pretende llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio<sup>22</sup>.

Una estrategia de gestión de recupero de deudas en mora temprana permite administrar y monitorear carteras con vencimientos periódicos interviniendo en aquellos casos que resulte necesario. Este control es fundamental aplicarlo a aquellas carteras asignadas y refinanciadas en las oficinas de cobranzas de modo de velar por el fiel cumplimiento de los convenios celebrados entre las debidas partes.

### ↳ **Mora Tardía.**

El recupero y administración de carteras en mora tardía requiere de un equipo con amplia experiencia.

Para llevar adelante la gestión de mora tardía se deben aplicar las herramientas adecuadas, por medio de profesionales capacitados en materia de negociación colaborativa. De esta forma se pueden cambiar los resultados, obteniendo importantes índices de recupero.

En este segmento también resulta fundamental actuar con celeridad para evitar el inútil envejecimiento de la cartera y por supuesto, resulta indispensable ejecutar múltiples gestiones para sostener una presencia notoria que logre cambiar la actitud del deudor.

↳ **Llamador de potencia.** Es una herramienta que integra una base de datos telefónica y la tecnología en comunicaciones necesaria para efectuar llamados en forma constante y automática reproduciendo un mensaje de gestión de cobranzas en cada contacto con el deudor. Posteriormente se almacena en la misma base de datos el resultado del llamado, "satisfactorio", "ocupado", "mensaje en contestador" o "no atiende".

---

<sup>22</sup>BERRY T. .Ibídempag. 73-78

Es importante destacar que se debe desarrollar una estrategia adecuada para cada tipo de cartera, determinando así en cada caso que recursos aplicar y con qué periodicidad<sup>23</sup>.

### ↳ **Mora Residual.**

Las empresas suelen reasignar carteras a distintos prestadores o agencias de gestión de cobranzas, explotando así las virtudes y fortalezas de cada recuperador crediticio, elevando los índices de cobranzas en carteras aparentemente agotadas o castigadas como incobrables.

Resulta importante en este sentido el contar con un asesoramiento profesional respecto a políticas que motiven al deudor a regularizar su cuenta.

Lanzar una campaña de cobro es una buena estrategia. Esta operación permite llegar a los obligados con interesantes propuestas, expuestas de manera clara y atractiva, lo que facilita la obtención de un elevado índice de recupero en este segmento que se traduce en utilidad neta, ya que estamos hablando de cuentas calificadas como "irrecuperables".

### ↳ **Causas de la Morosidad**

El ser humano tiende siempre a buscar culpables de las circunstancias que pasan a su alrededor únicamente con el propósito de acusar a alguien.

Evidentemente con la crisis actual que estamos viviendo también se buscan culpables para acusar y para que rueden cabezas, que parece que es la única forma de que la sociedad pueda notar un cambio. Y las entidades financieras son ese gran culpable que carga con todo el peso de la culpa<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> BERRY T. .Ibídempag. 73-78

<sup>24</sup> BERRY T. .Ibídempag. 73-78

No obstante, en los últimos años de la década que recientemente finalizó, las entidades que trabajan en el sistema financiero se encontraron con una competencia tremendamente importante en precios; puesto que empezaron a asentarse en nuestro país bancos internacionales y las cajas de ahorro que tradicionalmente pertenecían a una comunidad autónoma empezaron a expandirse por todo el territorio español.

Y evidentemente esa expansión que se produjo especialmente a partir del 2005 produjo una relajación en los requisitos de concesión de crédito enorme provocado por la presión comercial de ganar cuota de mercado en las nuevas comunidades y presentar unos grandes resultados.<sup>25</sup>

Esa relajación de los requisitos de concesión vino provocada primeramente por la presión comercial anteriormente descrita, por la falta de garantías suficientes en las operaciones de activo de las sociedades, el descontrol en el destino de los fondos (especialmente en el sector de la construcción) y por la ausencia de viabilidad de algunas operaciones o proyectos.

La presión en aquellos momentos era enorme para la red comercial de las entidades financieras, se exigía un elevado número de operaciones en detrimento de valores básicos en la concesión del crédito.

Y el problema no era que esa relajación la realizara una entidad, sino que el incremento de las entidades que instalaban sus oficinas en un nuevo territorio era enorme y el “su basteo” de condiciones que realizaban los clientes provocaba que operaciones que financieramente no eran viables, las concedía la competencia, perdiendo esa cuota de mercado.

Evidentemente, esa comparación que realizaba el cliente en las distintas entidades provocó que las garantías se mermasen considerablemente para conseguir la operación (incluso con operaciones con un margen para la entidad financiera prácticamente nulo).

---

Otra circunstancia que provocó el incremento de la morosidad es que mucha gente vivía por encima de sus posibilidades y no era (ni es) consciente de ello, puesto que provocado por esa situación de exceso de oferta, se le concedía más financiación y en muchos casos no se destinaba para lo que inicialmente fuera concedida.

Evidentemente la crisis está ahí por grandes errores, en especial de las entidades financieras, y ahora simplemente hay que buscar soluciones.<sup>26</sup>

#### **1.6.5.8 Sistema de gestión de cobranza.**

La necesidad de fortalecer las áreas críticas de cobranza en una organización e incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos inherentes a la administración de la cobranza, son algunos de los factores críticos que las empresas enfrentan en sus procesos de negocio. De esta manera, cuando se han agotado las instancias de recuperación administrativa, la cobranza se convierte en una alternativa inteligente capaz de recuperar y de mejorar el índice de cartera vencida. Por lo tanto, el objetivo de mantener estables las carteras de crédito, para reducir los costos de operación y construir relaciones de largo plazo con los clientes, son importantes para automatizar el área de cobranza de una empresa.

En este sentido, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben contar con una estructura confiable para la administración de la cartera. Sistema de Gestión de Cobranzas Cash-pot ofrece la tecnología necesaria para llevar adelante este concepto.

Elementos clave para la cobranza telefónica basada en el servicio al cliente.

La cobranza a través de la llamada telefónica considera dos factores fundamentales: la productividad y la efectividad

---

<sup>26</sup> BERRY T. .Ibídempag. 73-84

↳ **La Productividad.**- Se refiere a las llamadas que realiza el operador en un período determinado de tiempo y la duración de las mismas, dependiendo lo que se esté cobrando.

↳ **La efectividad.**- Se refiere a la cantidad que cobró el gestor al deudor. Javier Loiácono señaló que cobrar es el objetivo, aunque debe verse dentro del proceso de atención al cliente, porque entre más claros sean los argumentos y exista un buen trato con el cliente, se va a lograr una cobranza de mayor calidad, favoreciendo al mismo tiempo la lealtad del cliente. "La cobranza de calidad es aquella que deja al cliente satisfecho y logra la recuperación del adeudo", afirmó Loiácono.<sup>27</sup>

Para llevar a cabo una mejor labor de cobranza es necesario segmentar la cartera de cobranza de acuerdo a las características comunes de los clientes y/o las cuentas, por ejemplo: Fecha de mora, monto de capital, producto, ubicación geográfica y perfil del cliente, entre otros, para que posteriormente se definan las estrategias y políticas de cobranza y los criterios de negociación adecuados.

Contribución de los Contact Centers a la gestión de cobranza es fundamental porque hacen posible que las empresas puedan cobrar más rápido y a menor costo, ya que no sólo realizan llamadas, también manejan otros sistemas de comunicación como: correo electrónico o chat y es a través de una estrategia que considere una combinación de canales, cuando se logra la recuperación de las deudas en mora.

Desde la perspectiva de Javier Loiácono, los Centros de Contacto han optimizado sus servicios, realizando la cobranza a un mayor número de clientes, a un menor costo, a través de diferentes medios previamente seleccionados para llegar a cada uno de los diferentes deudores y, de esta forma, maximizar la probabilidad de la recuperación, aumentando el índice de recuperación de deudas en mora.

Javier Loiácono, puntualizó que la misión de un Sistema de Gestión de Cobranzas consiste en proporcionar a las empresas, ventajas competitivas para incrementar la

---

<sup>27</sup> DEL VAS GONZÁLEZ JUANA MARIA , (2004) La Morosidad en la Ley de Propiedad Horizontal, Pag.15-18

rentabilidad de sus carteras de crédito y mora a través de la automatización del proceso de cobranza Integral a sus clientes.

#### **1.6.5.9 Estrategia de Cobranza**

Es aquí donde nos informamos sobre:

- 1) ¿Qué produce la mora?
- 2) ¿Qué documentos la soportan?
- 3) ¿Qué acciones se han tomado?
- 4) ¿Qué reacciones se han producido?
- 5) ¿Qué departamentos han intervenido o deben intervenir?<sup>28</sup>

Después de responder a conciencia a estas 5 preguntas fundamentales, estará en condiciones hacer un diagnóstico real de la situación y evaluar si las acciones tomadas han sido correctas y se ajustan a los requerimientos del caso.

Muchas veces después de aplicar este ejercicio nos damos cuenta que los problemas tienen un origen interno que hay que solucionar para posteriormente avanzar con efectividad.

Es muy importante tomar nota de cada una de las distintas impresiones que se fueron obteniendo en cada uno de los pasos y cuestionamientos que se hace aplicando la técnica.

Es normal encontrarse con un importante número de situaciones al iniciar un plan de estrategia en gestión de cobranzas.

Muchas veces sucede que nadie se ha preguntado el qué y porqué las cosas se hacen como se hacen? Es increíble ver lo que se puede descubrir con esta técnica, además de que despierta la razón de ser de uno como ser pensante dentro del engranaje. Superada esta fase, pasamos entonces a la etapa del contacto y la acción de la gestión. Usted debe proponerse a partir de hoy, que no emprenderá una sola acción

---

<sup>28</sup> *Ibidem.* Pag. 15-30

dentro de su gestión de cobros, sin que antes no hubiere revisado cada uno de los puntos descritos anteriormente.

Inicie solo cuando usted hubiere recopilado, analizado y comprendido todo el proceso que ha seguido la cuenta. Hay varios manuales de políticas de cobros en entidades que establecen el procedimiento para iniciar una acción, muchos de ellos inician por establecer que debe enviarse una primera carta, después de pasado 15 días una segunda en otro tono, en fin.<sup>29</sup>

No olvidemos que la cobranza es una actividad ENTRE PERSONAS usted no puede perder nunca el contacto físico con su cliente, si usted quiere ser efectivo en su gestión. Existen muchos casos en los que la pereza o la rutina de una actividad trabajada sin actitud de resultados positivos , llevan a dejar ese monitoreo solo a nivel de teléfono y después esperar las grandes sorpresas que sin duda alguna producen un hueco muy profundo en las finanzas de cualquier organización. Solo a manera de reflexión: ¿Quién hace un negocio para no recibir su dinero de vuelta y una utilidad?

Instituciones financieras y comerciales de mucho prestigio, sin ningún tipo de preparación, sientan a una persona al frente del teléfono y de una computadora a cobrar cuentas sin siquiera conocer la empresa para la que trabajan. Eso no es más que disparar a ráfaga abierta contra la relación comercial de un cliente que en principio puede parecer moroso pero las causas son atribuibles esencialmente a los problemas internos de una organización desorganizada y no preparada para competir en un mercado globalizado y cambiante.<sup>30</sup>

Resumiendo, no improvise. La organización y el conocimiento que usted tenga de su empresa, entorno y cliente serán su mejor aliado para alcanzar la efectividad en una gestión de cobranzas efectiva

---

<sup>29</sup> *Ibíd.* Pag. 15-30

<sup>30</sup> *Ibíd.* Pag. 15-35

### **1.6.5.10 Provisión sobre la cartera de crédito**

#### **↳ Específica**

Las provisiones se constituirán del resultado de la clasificación de la cartera de créditos, de acuerdo a los criterios señalados para cada tipo de crédito.

El cálculo del monto de provisiones, se debe efectuar en base al monto total del crédito adeudado, incluyendo capital e intereses.

En caso, que se reclasificará el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revertir el exceso de la provisión constituida, empleándose tales recursos prioritariamente en la constitución de otras provisiones específicas. De no ser así a dicho monto se le dará el tratamiento contable de otros ingresos.

#### **↳ Genérica**

Siempre que esté debidamente constituidas las provisiones específicas y la entidad estimará que hechos circunstanciales o coyunturales pudieran originar un deterioro de la calidad de su cartera crediticia podrá constituir provisiones genéricas debidamente sustentadas.

#### **Castigos de créditos incobrables**

El directorio puede proceder al castigo de un crédito clasificado como “Crédito Pérdida” después de haber agotado todas las posibilidades de su cobro y adicionalmente cuando exista evidencias reales y comprobables de su irrecuperabilidad o en otros casos, cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial y haya transcurrido más de doce meses de vencido dicho crédito, sin haberse producido ninguna amortización de su principal e intereses.

Dicho plazo será de seis (6) meses, en los casos de créditos de consumo.

La institución deberá fijar dentro de sus políticas de control interno, los procedimientos y medidas necesarios para llevar a cabo el castigo de sus cuentas incobrables, quedando evidencias en las actas respectivas de Directorio u Órgano equivalente, los lineamientos de la misma; registrando contablemente tales créditos en la cuenta 8103 Cuentas Incobrables Castigadas.<sup>31</sup>

## **Liquidez**

Es aquel que se manifiesta por la capacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de otro modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos, para convertir sus obligaciones en y fuera del balance en la fecha del vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

El índice de liquidez mide la capacidad de las COAC para solventar sus obligaciones de corto plazo, relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos.

En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.

A título de ejemplo, un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a la entidad y retirar el mismo o incluso también puede hacerlo a través de un cajero automático. Por el contrario un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se toma la decisión de venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado.

---

<sup>31</sup> *Ibidem.* Pag. 15-39

En general la liquidez de un activo es contrapuesta a la rentabilidad que ofrece el mismo, de manera que es probable que un activo muy líquido ofrezca una rentabilidad pequeña.

Un activo líquido tiene algunas o varias de las siguientes características: (1) puede ser vendido rápidamente, (2) con una mínima pérdida de valor, (3) en cualquier momento. La característica esencial de un mercado líquido es que en todo momento hay dispuestos compradores y vendedores.

### **Razones de liquidez.**

Estas razones miden la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que estas se vencen representan la situación financiera % facilidad de transformar en dinero los activos circulantes.

- **Capital de trabajo neto.**- se calcula restando el pasivo circulante de su activo circulante. Es capital de trabajo propio de la empresa y mide el grado de protección a los acreedores a corto plazo.
- **Índice de circulante.**- es el índice de mayor referencia en los análisis, se obtiene de dividir el activo circulante para el pasivo circulante. Mide la relación a corto plazo.
- **Prueba ácida.**- es similar a la razón de circulante, excepto el plano en el activo, porque se supone que el inventario es el circulante con menor probabilidad de liquidez.
- **Análisis de antigüedad de cuentas de clientes.**- es una táctica para evaluar la composición de las cuentas por cobrar, que se debe utilizar también para las cuentas a pagar, ofrece el analista la información referente a las cuentas pendientes durante un periodo, permite precisar las causas de los problemas en cobros o pagos. Para ser analizadas las cuentas deben descomponerse en grupos mensuales basados en los meses de mora.

- **Los índices de riesgo crediticio.-** ofrecen información sobre el activo productivo, lo que a su vez disminuye la posición de ingresos y liquidez de una COAC. Se usan diferentes índices para evaluar la calidad de la cartera y para proveer demás información sobre la misma los índices se dividen en tres áreas. Índice de pago, calidad de la cartera, pérdida de préstamos.
- **Índice de pago.-** establecen la relación entre el monto de los pagos recibidos y el monto vencido.
- **Calidad de la cartera.-** se sugiere tres proporciones para establecer la calidad de cartera: el índice de cartera vencida, la cartera en riesgo y el índice de prestatarios morosos.
- **Índice de cartera vencida.-** es el índice entre el capital vencido del préstamo y la cartera pendiente, este indicador funciona únicamente si se toma en consideración el índice de pago de toda la cartera pendiente, incluyendo los montos vencidos y no solo por un periodo determinado de desembolso de préstamo.
- **Viabilidad financiera.-** se refiere a la habilidad que tiene una COAC de cubrir sus costos existen por lo general dos niveles de eficiencia contra los cuales se miden las COAC, eficiencia administrativa y eficiencia financiera.
- **Eficiencia administrativa.-** algunas COAC definen la eficiencia administrativa como el nivel de eficacia en el manejo de los gastos operacionales.
- **Eficiencia financiera.-** indica si se ha obtenido ingresos suficientes para cubrir los costos directos de las COAC, incluyendo el costo ajustado de capital neto incluyendo cualquier costo real de financiamiento en que se hubiere incurrido.
- **Rentabilidad.-** las proporciones de rentabilidad miden los ingresos netos de las COAC en relación con la estructura de su balance. Las proporciones de

rentabilidad ayudan a los inversionistas y administradores a determinar si los fondos invertidos en la COAC tienen un rendimiento adecuado.

- **Apalancamiento y capacidad patrimonial.**- se refiere a la cantidad de préstamos obtenidos por una COAC según el monto de su patrimonio.

La buena calidad de la cartera de créditos comienza con el diseño del departamento o área de crédito, la morosidad es el indicador más estudiado, para ver si la cooperativa está teniendo o no un buen desempeño. La morosidad se mide según la norma vigente, sea del sistema de contabilidad o de la entidad que supervisa la cooperativa y en ausencia de estas, se considera como morosas todas las operaciones cuyo pago tenga más de un día de vencimiento, el indicador de morosidad de la cartera de cálculo mensual se determina según la siguiente fórmula: morosidad de cartera es igual a préstamos vencidos sobre cartera de préstamos, la cartera es el activo más valioso de toda cooperativa de ahorro y crédito y el cuidadoso manejo es clave en su éxito.

#### **1.6.5.11 Riesgo de liquidez**

Uno de los problemas más importantes que los bancos e instituciones financieras deben resolver a diario es calcular cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar todas sus obligaciones a tiempo, las cuales provienen, en su mayoría, de la recuperación de la cartera de sus proveedores de fondos, que son quienes que han entregado recursos a la IFI (Institución financiera de Intermediación), la cual debe devolverlos, ya sea al final del término de un depósito a plazo, o cuando el cliente de la cuenta de ahorro o corriente así lo requiera.

Dado que el negocio de las IFIs es prestar dinero, aquellas van a tratar de colocar la mayoría del dinero que administran, puesto que si mantienen demasiados recursos en caja para hacer pagos o devolver depósitos, estarían perdiendo la oportunidad de ganar dinero, pero si mantienen muy poco, podrían no tener la capacidad de hacer todos sus pagos, esto es, de quedar ilíquidos.

La iliquidez es muy distinta de la insolvencia, puesto que una IFI insolvente ha perdido su capital, mientras que una IFI ilíquida, en principio, no tiene recursos en efectivo para saldar sus obligaciones. Sin embargo, si una IFI tiene problemas de liquidez usualmente tratará de vender sus inversiones o parte de su cartera de créditos para obtener efectivo rápidamente, incluso afrontando pérdidas al hacerlo, por lo que la liquidez mal administrada puede conducir a la insolvencia. Este peligro es conocido como Riesgo de Liquidez.

Para mitigar este riesgo, las IFIs realizan permanentemente cálculos que les permitan establecer las fechas y montos del dinero que van a necesitar para sus obligaciones y del dinero que van a recibir por depósitos y repagos de los préstamos concedidos. Cuando los montos o las fechas no coinciden, se dice que la IFI está “descalzada”.

El descalce e iliquidez de una IFI podría implicar la percepción de sus clientes de que ella es insolvente y ello conduce usualmente a corridas de depósitos, las cuales pueden ser contagiadas a otras entidades que dependen de los pagos de la IFI descalzada y que pueden igualmente quedar ilíquidas, generando efectos de bola de nieve que pueden afectar la estabilidad del sistema financiero de un país.

Por este motivo, los supervisores bancarios en todo el mundo vigilan permanentemente la liquidez de las IFIs, para establecer tempranamente si alguna entidad requiere ser intervenida y evitar dichos efectos.

- **Clientes.-** subgrupo de cuentas de activo del grupo de acreedores y deudores por operaciones de tráfico que está formado por las cuentas de clientes.
- Cuenta de activos que recoge los créditos con compradores de mercaderías y demás bienes o servicios prestados por la empresa, que constituyan su actividad principal.
- **Socio capitalista.-** socio que aporta a una sociedad capital asumiendo el riesgo y ventura que se pueda derivar de la actividad económica de la misma.

- **Socio cooperativo.-** socios integrantes de una sociedad cooperativa en la que ostentará los mismos derechos que los demás integrantes e la misma, entre ellos, la obligación de colaborar en la actividad empresarial de la misma, no responder personalmente de las deudas sociales, salvo que los estatutos los establezca de modo expreso, o la posibilidad de poder percibir los mismos intereses que el resto de cooperativas por su aportación de capital, así como la imposibilidad de participar directamente en los posibles excedentes que se generen al final del ejercicio<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Vaca G Luis. La contabilidad fundamento para la toma de decisiones en las COAC. Pág. 72 y otras.

## **1.7 HIPÓTESIS**

La aplicación de un plan de gestión mejorará la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda., del cantón Quinsaloma, provincia Los Ríos, año 2012.

## **1.8. VARIABLES**

### **1.8.1. Variable Independiente:**

Plan de Gestión

### **1.8.2. Variable Dependiente:**

Recuperación de la Cartera Vencida

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Definición	Dimensión	Indicador	Items
Plan de Gestión	Conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de crédito.	Requisitos  Situación Financiera  Garantías  Tiempo	Documentos para un crédito.  Confianza  Ingresos  Egresos  Capacidad de pago Cobertura  Plazos de pago	¿A usted como socio, le parece fácil reunir los requisitos para solicitar un crédito en la COAC.  ¿Cuántos años usted ha confiado su dinero en la COAC?  ¿Cuál es el monto de ingresos familiares mensuales?  ¿Cuál es el monto de gastos familiares?  ¿Cuál es la cobertura del ahorro mensual frente a la cuota del crédito?  ¿A usted le parecen cómodas los plazos que ofrece la COAC, para cubrir los créditos?

<b>Variable Dependientes</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>
Recuperación de la Cartera Vencida.	Es el índice entre el capital vencido del préstamo y la cartera pendiente, este indicador funciona únicamente si se toma en consideración el índice de pago de toda la cartera pendiente, incluyendo los montos vencidos y no solo por un periodo determinado de desembolso de préstamo	Cartera de Crédito  Cartera en Riesgo  Cartera en Mora	Monto total de la Cartera de Crédito  Porcentaje de la Cartera en riesgo.  Porcentaje de la Cartera vencida.  Indicé de Morosidad  Monto total de la Cartera en Mora.	¿Cuál es el monto total de la Cartera de Crédito, en el año 2012?  ¿Cuál es el porcentaje de la cartera de crédito en riesgo que tiene la COAC?  ¿Cuál porcentaje de cartera vencida de la COAC?  ¿Cuál es el Monto de la Cartera en Mora?  ¿Qué estrategias Utiliza la COAC para el Cobro de los Créditos Vencidos?

## 1.9 METODOLOGÍA

### 1.9.1 MÉTODOS

El método que se utilizó es el inductivo-deductivo, también conocido como método ecléctico, es aquel que mediante un proceso de inferencia se basa en la lógica para emitir su razonamiento. La inducción y la deducción se utiliza y se relaciona con los hechos particulares; siendo inductivo de lo particular a lo general y deductivo en un sentido contrario, es decir, de lo general a lo particular.

**Método Deductivo:** Nos condujo a la deducción del modelo con las variables e indicadores que mejor se ajusten a la realidad, a partir del cual se explicó las verdaderas causas que originaron la crisis de la morosidad.

**Método Inductivo:** Basándonos en la muestra de empleados, directivos y socios, nos permitió explicar los factores que inciden en el incremento de la morosidad.

**Método Histórico-Lógico.-** Este método nos permitió el análisis y clasificación de la información secundaria recopilada de años anteriores sobre la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda.,

**Método de Síntesis:** Este método nos permitió establecer la relación de causa - efecto entre elementos que componen el objeto de investigación.

**Método Empírico:** Se relacionó con la experiencia práctica, ya que conlleva a la elaboración y procesamiento de los datos para explicar, a ese nivel, la investigación.

### 1.9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**De campo.-** Porque la investigación se realizó en la Cooperativa Metrópolis Ltda., por cuanto allí se produjeron los sucesos que originaron el problema, objeto de nuestro estudio. El análisis se realizó estableciendo contacto directo con quienes son

los gestores del fenómeno para obtener información de primera mano y en forma directa en el mismo objeto de estudio, con el propósito de descubrir y explicar sus causas y sus efectos. Para entender su naturaleza e implicaciones se aplicará la observación directa a los socios, al jefe de crédito, al contador, al Gerente, a los demás empleados y a otros entes relacionados con la situación. El análisis de las circunstancias determinantes de la situación, cuya naturaleza además permitió establecer las variables que determinan la existencia del fenómeno y predicción de su ocurrencia.

**Bibliográfica.-** En la investigación bibliográfica se exploró que se ha escrito en la comunidad científica sobre el tema o problema objeto de estudio.

**Investigación Descriptiva.-** Como su nombre lo indica, sirvió para conocer las características fisonómicas del objeto de estudio, su constitución.

**Concluyente.-** Suministra información que ayuda al gerente a evaluar y seleccionar un curso de acción. El diseño de la investigación se caracterizó por procedimientos formales de investigación, esto comprende los objetivos de la investigación y necesidades de información claramente definidos. Con frecuencia se redacta un cuestionario detallado, junto con un plan formal de muestreo, debe ser evidente que la información que se va a recolectar esté relacionada con las alternativas en evaluación, los posibles enfoques de investigación incluyen encuestas, experimentos, observaciones y simulación.

**Exploratoria.-** La investigación exploratoria es una especie de sondeo con el cual se alcanzó a obtener una idea general muy orientada de algo que interesa al investigador, además es muy útil para formular adecuadamente problemas e hipótesis, constituye una investigación preliminar en la que realizamos la observación inmediata del área y de los elementos constitutivos de lo que vamos a investigar. El estudio preliminar lo realizamos revisando la documentación en cada situación de retraso o mora y de cuya actividad crediticia existen los papeles y respectivos auxiliares elaborados antes, durante y después de la operación.

### **1.9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS**

#### **La observación**

Es una de las técnicas primarias que se emplea fundamentalmente para obtener información de los fenómenos que se investigan, identificando el significado de su objeto. Su utilidad radica en que permite comprobar los planteamientos formulados en el trabajo. Ésta exige una planificación previa sobre lo que se quiere observar. Sus modalidades son: directa, estructurada, participante, individual, de campo.

**Estructurada.-** Es la observación que utiliza instrumentos de observación estandarizados, el observador se apoya en una guía base o un documento previamente elaborado. En ello se aplicó el análisis de los Estados Financieros para solventar las conclusiones determinadas a efecto de los efectos de administración de crédito de la Cooperativa.

**Directa.-** Es aquella en la cual el observador se interrelaciona con el medio y con los grupos de estudio; se vale de determinados instrumentos de observación en los cuales se registra y valora los comportamientos observados.

**De campo.-** Toma este nombre cuando el investigador se traslada al lugar de los acontecimientos, donde se producen los hechos que se investigan.

**Individual.-** Se aplica en cada caso, permitiendo al investigador el contacto directo con el protagonista de los eventos, que permitirá detectar las circunstancias por las cuales no cumplieron con las obligaciones pactadas.

#### **La entrevista**

Es una conversación llevada a cabo con suma seriedad, se lo realizó con el propósito de extraer información sobre un tema determinado. Los elementos de una entrevista son: entrevistador, entrevistado y relación. Básicamente encontramos dos tipos de

entrevistas: estructurada, planificada o con cuestionario y no estructurada o sin cuestionario.

**Estructurada.-** Es el diálogo entre el investigador y el entrevistado en el cual se plantean las preguntas en base a un formulario previamente elaborado de la misma manera que todo el proceso, esto impide separarse de lo planificado.

**Focalizada.-** Es la entrevista que se focaliza a hechos sociales por lo cual se lo denomina también sociológica. Para lo cual se establece una lista de tópicos sobre los cuales se focaliza la entrevista, por lo general se cimienta sobre asuntos externos al entrevistado.

Se aplicó la entrevista estructurada y focalizada al sector de los socios con créditos atrasados; para lo cual se establecerá una lista de aspectos que se necesitan conocer, con la finalidad de obtener informaciones precisas, concretas y completas sobre destino del crédito, conocimientos en gestión, administración y ejecución de proyectos micro empresariales; así como si los parámetros de utilidad fueron capaces de sostener la empresa; y de esta manera determinar su capacidad de pago.

Para la muestra “Socios sujetos de crédito” se empleó el método probabilístico, es decir que todos los sujetos de la población tienen igual probabilidad de formar parte de la muestra.

En los anexos incorporo el cuestionario o guía de entrevista previamente elaborado para la entrevista a los socios que no cumplieron con el pago del crédito en los plazos y el tiempo establecido en el contrato; esto permitirá concentrarnos en la temática de la investigación y no desviarla; cumpliendo con el propósito de este tipo de entrevista.

### **La encuesta**

Una de las técnicas más empleadas en el área contable, y social es la encuesta, también tiene preferencia en política, educativa, economía, mercado, consumo, religión, etc.

La encuesta, a través de un cuestionario adecuado nos permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella, con la característica particular de que la persona investigada llena dicho cuestionario, pueden ser:

**Descriptiva.-** Cuando registra datos relacionados con las características de los sujetos investigados, este tipo de encuesta se denomina censo y se utiliza para poblaciones grandes.

**Explicativa.-** Averigua las causas y razones que originan los fenómenos.

**Mixtas.-** Se denominan así cuando combinan las dos técnicas anteriores descriptiva y explicativa, por lo que a más de investigar las características de los sujetos, también averiguan las causas de los fenómenos.

Se acudirá a la encuesta descriptiva, explicativa y mixta ante la necesidad de conocer algunas características de los socios sujetos de crédito y para determinar las causas por las cuales no han cumplido con sus obligaciones<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> Investigación Científica. Leiva Francisco. Pág. 54 y ss.

### 1.9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

Universo.- La población objeto de estudio está conformada por Directivos, personal operativo y socios activos de la cooperativa:

Consejo de Administración	9
Consejo de Vigilancia	3
Gerente	1
<b>Total Directivos:</b>	<b>13</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>7</b>
<b>Socios activos</b>	<b><u>2.446</u></b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.466</b>
	=====

Muestra.- Se realizó encuestas a los Directivos y del total de socios activos procedimos a calcular la muestra a ser encuestada especialmente a los socios que han solicitado algún tipo de crédito para ello aplicamos el siguiente procedimiento:

n = muestra

E = error admisible 5%

N = universo

Reemplazando en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2446}{(0.05)^2(2446 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2446}{7.1125}$$

n = 344encuestas

### **1.9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se aplicó encuestas y entrevistas a los empleados que están administrando el Departamento de Crédito, mientras que a los Socios activos se aplicó encuestas. La información recopilada fue procesada con la ayuda de Excel, para mostrar los resultados en cuadros de frecuencias y gráficos, que facilitarán su lectura e interpretación; resultados que nos conducen a establecer una propuesta de mejoramiento al problema investigado.

- **Plan de procesamientos de datos**

Luego de la aplicación de la encuesta a los directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., se utilizó el siguiente proceso:

- Recolección de datos.
- Tabulación de datos.
- Diseño de tablas y Gráficos con el respectivo análisis.

## CAPÍTULO II

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

##### 2.1.1. ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA COAC “METRÓPOLIS” LTDA.

#### 1. ¿LA COOPERATIVA CUENTA CON UN PLAN ESTABLECIDO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS?

CUADRO N° 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Empleados y Directivos de la COAC  
Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

GRÁFICO N° 1



**ANÁLISIS:** La totalidad de los funcionarios y empleados de la COAC están conscientes de la existencia de una herramienta para el manejo de los créditos. Esto con la aplicación adecuada, el proceso de análisis e instrumentación de créditos, por ejemplo: tratamiento diferente en casos similares, preferencias, incumplimiento de requisitos o análisis de capacidad de pago, etc.; permitiendo un efecto de control recurrente ante la concesión de crédito.

**2. DE ENTRE LOS CRÉDITOS SOLICITADOS, ¿CUÁL ES EL RANGO DE MONTO MÁS SOLICITADO?**

**CUADRO N° 2**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
\$100.00 A \$1000,00	0	0%
\$1001,00 A \$5000,00	7	100%
MAS DE \$5001,00	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 2**



**ANÁLISIS:** Los directivos de la COAC Metrópolis Ltda., en los resultados obtenidos han manifestado que la tendencia cuantitativa de aprobación de créditos están preponderando los montos de mil a cinco mil dólares. Esto en su representación marca las pautas de solicitud de los socios/as.

### 3. DE LOS CRÉDITOS SOLICITADOS, ¿CUÁL ES EL MAYOR DESTINO DE LOS MISMOS?

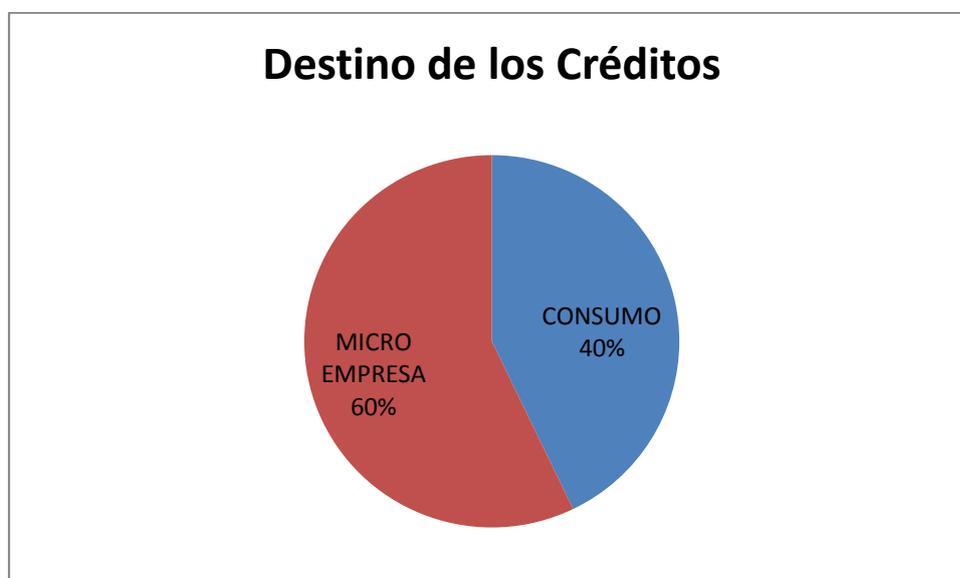
CUADRO N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONSUMO	3	40%
MICRO EMPRESA	4	60%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados y Directivos de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

GRÁFICO N° 3



**ANÁLISIS:** En este apartado podemos observar que la mayor cantidad de solicitudes son para microcréditos es decir: microempresa y consumo. La respuesta a esta pregunta ratifica lo indicado en la anterior, por ello, es muy importante que la institución aplique planes de mercadeo y gestión para microcréditos, además la implementación de estrategias para orientar mayor cobertura de los productos ofrecidos.

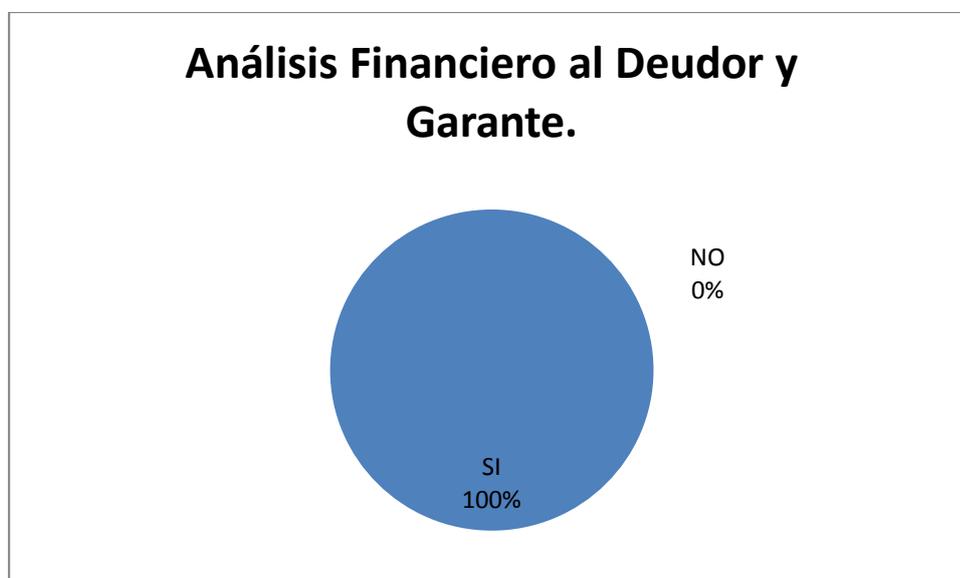
**4. ¿REALIZAN Y/O CONSTATAN LA SITUACIÓN FINANCIERA DEL DEUDOR Y GARANTE, ANTES DE CONCEDERLES UN CRÉDITO?**

**CUADRO N° 4**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO No. 4**



**ANÁLISIS:** todos los funcionarios y empleados de la COAC aceptan y abalizan la realización de un análisis económico financiero del deudor y garantes, factor crítico en el proceso de instrumentación y aprobación de los créditos, por ello, la información recabada debe estar relacionada al recurso crediticio facultado. La institución debe establecer políticas de mejora en concordancia al incremento de productos financieros dados para el incremento de servicios oferentes hacia los socios/as de la Cooperativa.

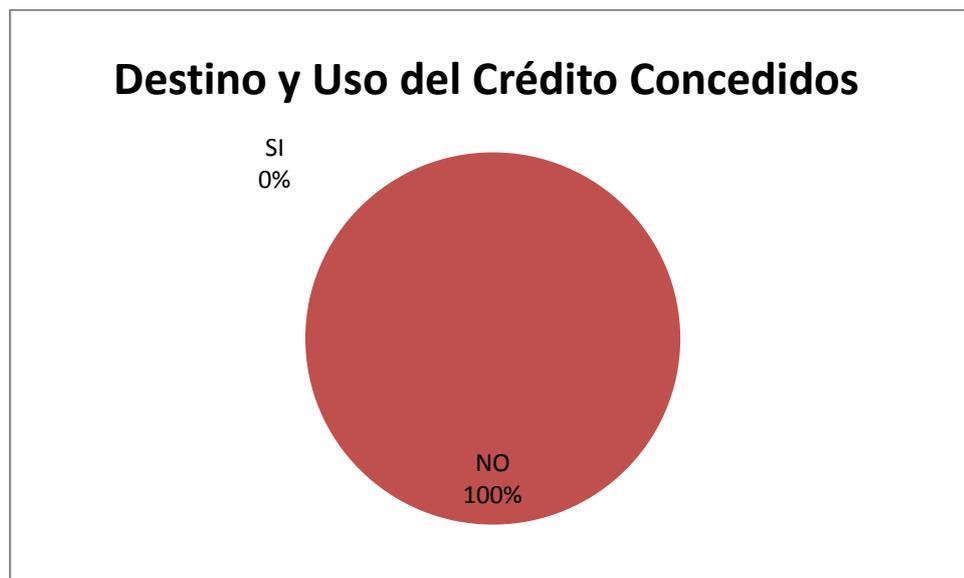
**5. ¿EN LA COAC, SE PROCEDE A REALIZAR LA DEBIDA VERIFICACIÓN Y USO DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS?**

**CUADRO N° 5**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 5**



**ANÁLISIS:** La inexistencia de procedimientos e indicadores de seguimiento y verificación para el proceso de crédito, conlleva a que no se realice verificaciones del destino y del uso de los recursos entregados, en su mayoría para actividades de producción o comerciales y consumo. Es decir, la mora puede ser consecuencia del destino del crédito diferente al indicado en la solicitud validado en el 100% de las respuestas negativas.

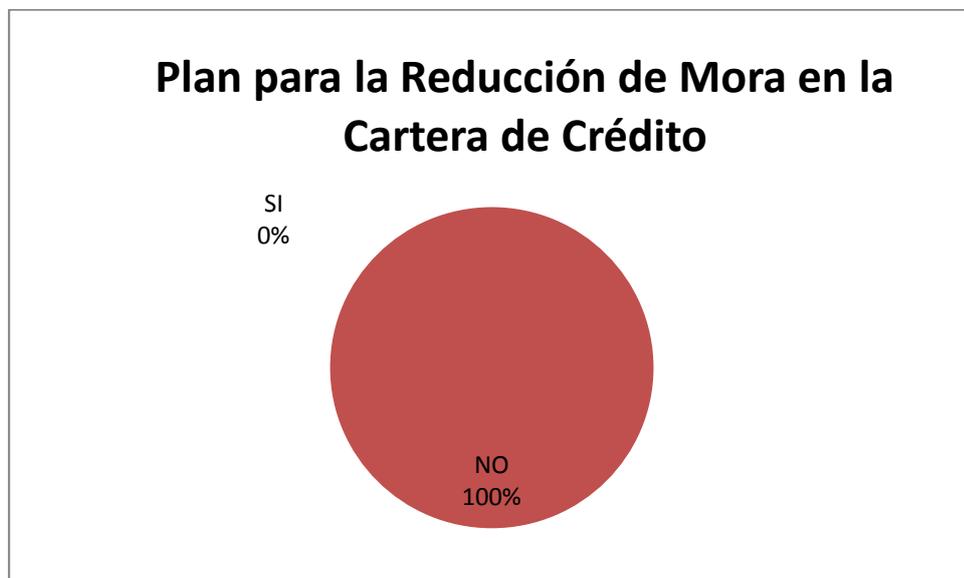
**6. ¿EXISTE ALGÚN PLAN PARA LA REDUCCIÓN DE CARTERA EN MORA?**

**CUADRO N° 6**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta - Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 6**



**ANÁLISIS:** La mayoría de funcionarios y empleados están de acuerdo con la implementación de un plan de acciones crediticias que permita analizar e instrumentar los créditos de forma técnica, garantizando su recuperación en la representación del 100% de las respuestas dadas ante la interrogante planteada.

**7. ¿EXISTE ALGÚN PLAN PARA LA CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS FINANCIEROS?**

**CUADRO N° 7**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados y Directivos de la COAC  
 Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 7**



**ANÁLISIS:** La creación de servicios financieros están limitadas en la Cooperativa en cuanto inexistente algún manual operativo que permita establecer la incorporación de servicios oferentes en agregado a la atención de nuevas tendencias de mercado, por lo cual, representa idoneidad para la implementación de nuevos servicios y productos en la Cooperativa.

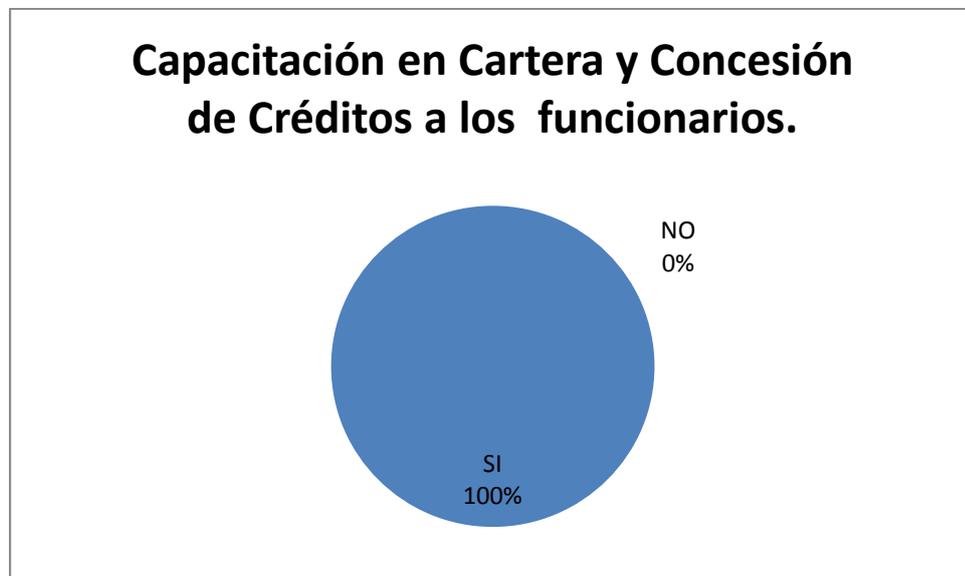
**8. USTED COMO FUNCIONARIO, ¿HA SIDO CAPACITADO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL ANÁLISIS PARA SU CONCESIÓN?**

**CUADRO N° 8**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta - Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 8**



**ANÁLISIS:** La Cooperativa se ha dispuesto en capacitar a sus empleados en materia de Administración de Cartera y/o concesión de créditos, lo cual, es importante por tanto, la disposición de tratamiento de los temas relacionados a esta actividad (visto como la principal fuente de ingresos de una entidad financiera) se encuentre respaldado en el buen conocimiento de causa por parte de sus responsables administrativos.

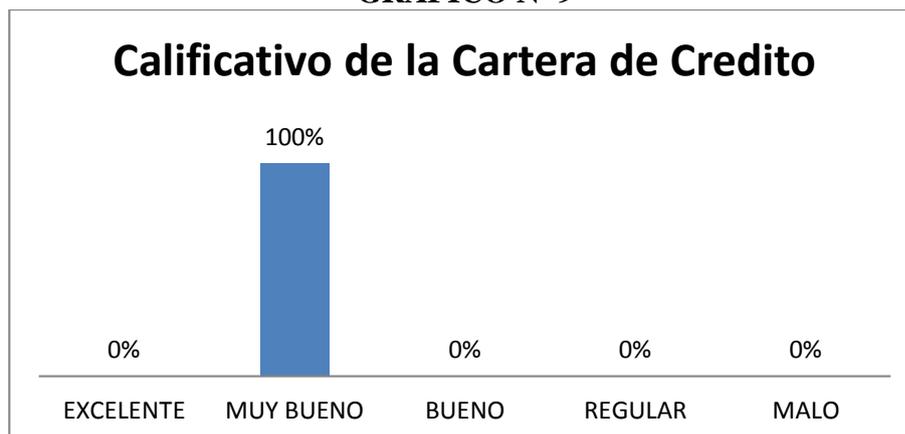
**9. ¿LA SITUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA, A SU CRITERIO, EN QUÉ CATEGORÍA SE UBICA?**

**CUADRO N° 9**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	7	100%
BUENO	0	0%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados y Directivos de la COAC  
**Responsables:** Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 9**



**ANÁLISIS:** Los resultados dados desde el Departamento de Crédito de la Cooperativa Metrópolis Ltda., se asienta desde el sentido de perspectiva de ejecución de acciones que conlleven al beneficio de la socios/as y a la rentabilidad de la Cooperativa, lo cual, se adscribe a gestiones, decisiones y acciones administrativas que promulgue el mayor número de créditos concedidos para el respaldo y avance económico del sector quinsalomeño y sus alrededores.

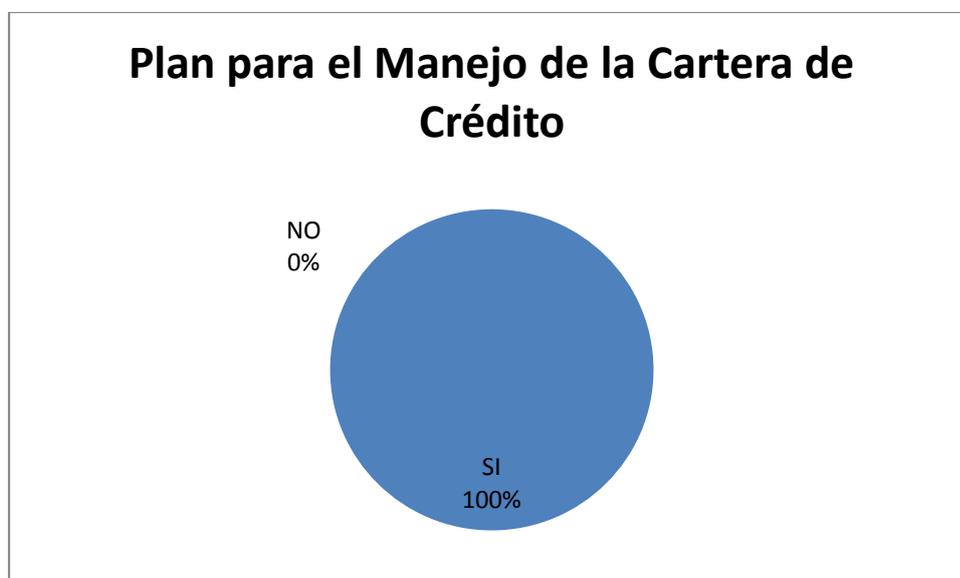
**10. ¿LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTE UN PLAN PARA EL MANEJO DE LA CARTERA A FAVOR DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA.?**

**CUADRO N° 10**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados y Directivos de la COAC  
 Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 10**



**ANÁLISIS:** Los funcionarios se pronunciaron, en su totalidad, que se implemente un plan de crédito que conlleve a un mejoramiento operativo del Departamento en función de una acción solvente que permita la permanencia de la Cooperativa en niveles de rentabilidad satisfactoria a beneficio de los pobladores del cantón Quinsaloma.

## ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SOCIOS DE LA COAC “METRÓPOLIS LTDA.”

### 1. ¿USTED HA SIDO BENEFICIARIO/A DE ALGÚN CRÉDITO POR PARTE DE LA COOPERATIVA?

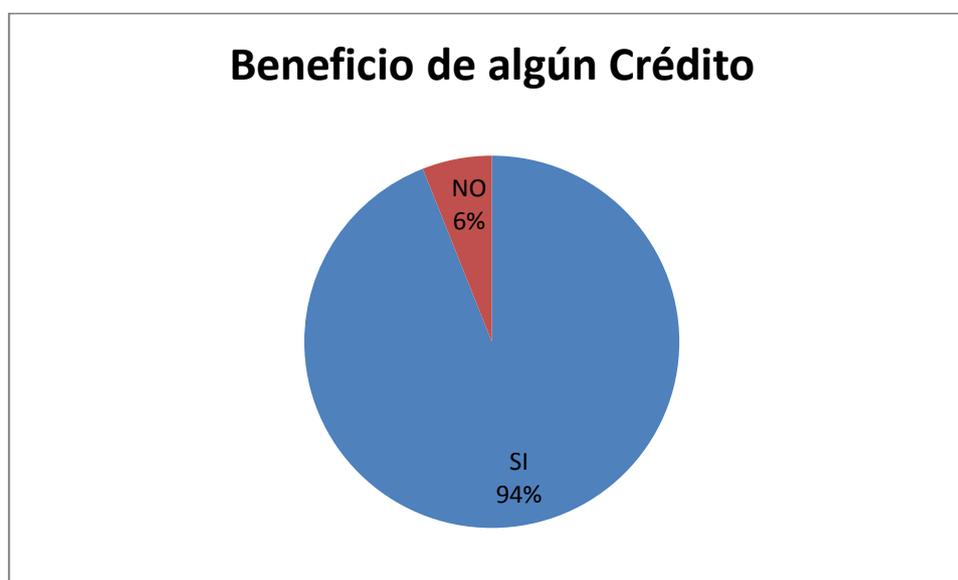
CUADRO N° 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	323	94%
NO	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

GRÁFICO N° 1



**ANÁLISIS:** De los socios encuestados la mayoría manifestó que si han sido beneficiarios de los créditos otorgados por la Cooperativa, mientras la minoría respondió que no ha sido beneficiaria de los créditos porque no han tenido la necesidad de solicitarlo o porque no han podido reunir los requisitos indispensables para la obtención de los mismos.

**2. SI HA SIDO BENEFICIARIO, ¿CUÁL HA SIDO EL MONTO DE LO SOLICITADO?**

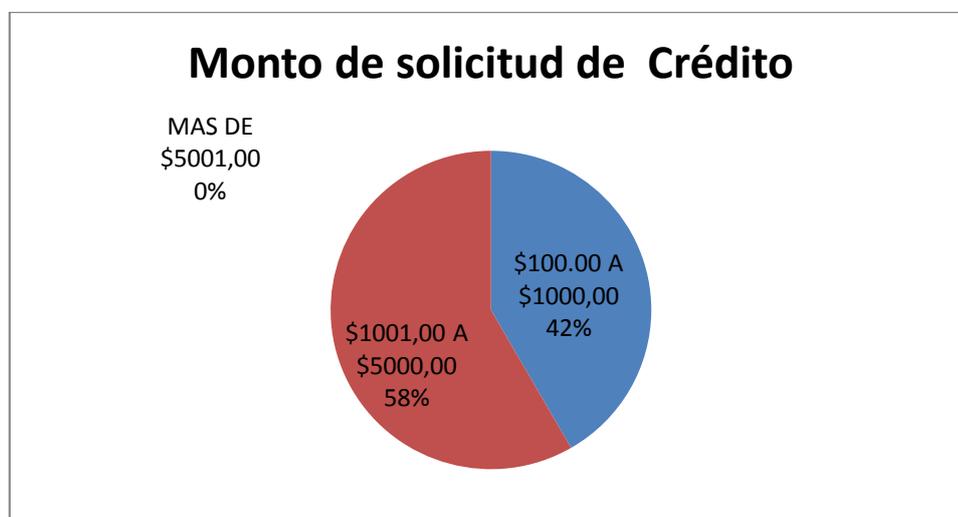
**CUADRO N° 2**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
\$100.00 A \$1000,00	136	42%
\$1001,00 A \$5000,00	187	58%
MAS DE \$5001,00	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios/as de la COAC

**Responsables:** Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 2**



**ANÁLISIS:** La mayoría de los socios en la interrogante respondieron a favor del rango \$1001,00 A \$5000,00, ya que estos montos satisfacen las necesidades para las que se va a invertir los créditos, mientras que la minoría solamente han solicitado el rango de \$100.00 A \$1000,00, por su capacidad de pago y necesidad de inversión.

**3. SI USTED SE HA BENEFICIADO DE UN CRÉDITO EN LA COAC METRÓPOLIS, ¿CUÁL HA SIDO EL DESTINO DE SU CRÉDITO?**

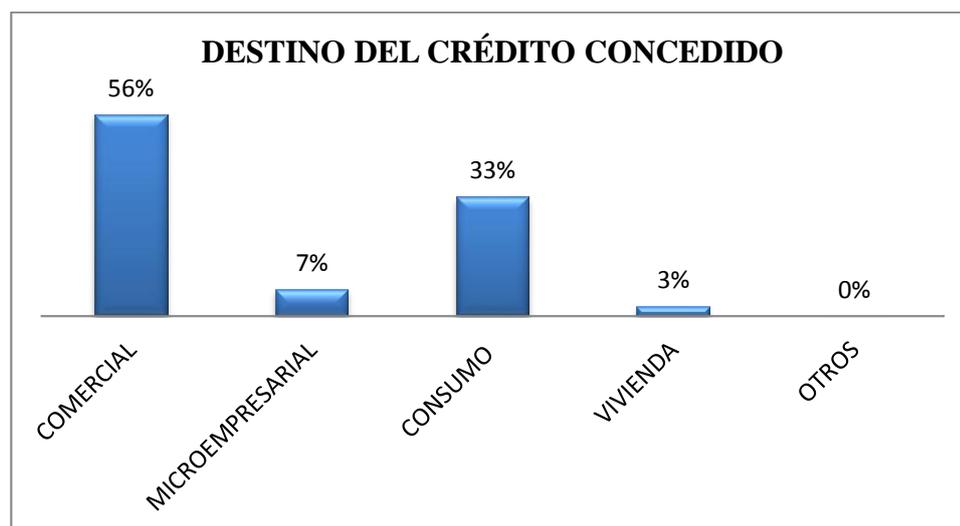
**CUADRO N° 3**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
COMERCIAL	181	56%
MICROEMPRESARIAL	24	7%
CONSUMO	107	33%
VIVIENDA	11	3%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 3**



**ANÁLISIS:** Se ratifica que la línea de crédito más solicitada es la de microcrédito, expresado en destino comercial y consumo. Es necesario entonces que la COAC defina las características, requisitos, procedimientos de análisis y aprobación de créditos para estos destinos.

**4. ¿HA ESTADO EN MORA EN LOS PAGOS DEL CRÉDITO CONCEDIDO POR LA COOPERATIVA?**

**CUADRO N° 4**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	107	33%
NO	216	67%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 4**



**ANÁLISIS:** Existe un gran porcentaje de socios que aceptan haber quedado en mora con algunas cuotas del crédito solicitado. Para ellos posiblemente no es de trascendencia que sean calificados en categoría b, c o d, por ello, la necesidad de implementar estrategias de concienciación al cumplimiento puntual de las obligaciones crediticias.

**5. ¿SI LA RESPUESTA ES POSITIVA, ¿CUÁL HA SIDO LA RAZÓN DE SU MOROSIDAD?**

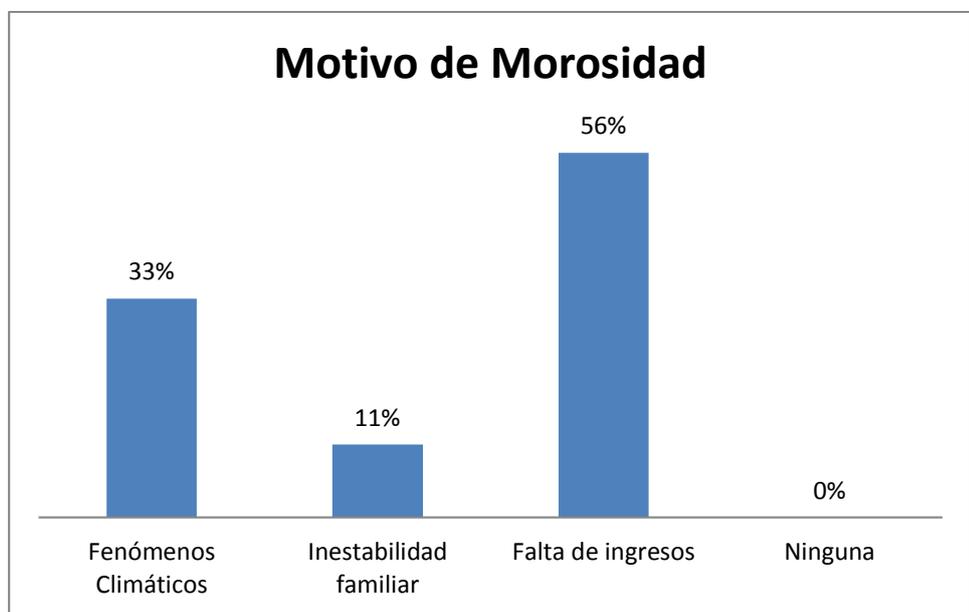
**CUADRO N° 5**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Fenómenos Climáticos	107	33%
Inestabilidad familiar	35	11%
Falta de ingresos	181	56%
Ninguna	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 5**



**ANÁLISIS:** La principal razón por la que algunos socios quedan en mora con sus obligaciones es por falta de ingresos, lo cual debería establecerse en el momento de realizar el análisis económico financiero del deudor. Es necesario entonces se establezcan procedimientos claros y precisos de análisis financiero, de la capacidad de pago y de verificación del destino y uso del dinero.

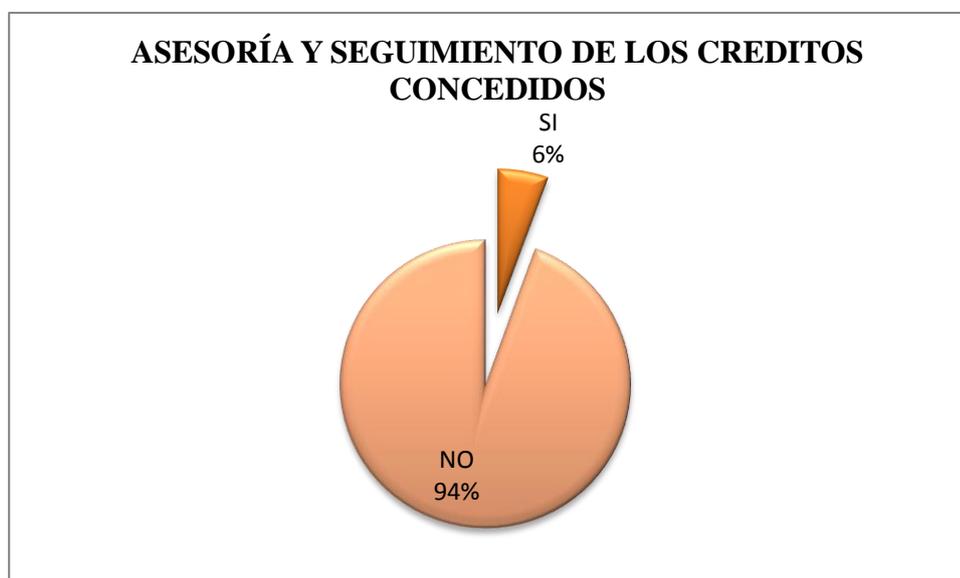
**6. DE LOS CRÉDITOS SOLICITADOS Y CONCEDIDOS, ¿USTED HA RECIBIDO ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA COOPERATIVA?**

**CUADRO N° 6**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	6%
NO	304	94%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC  
 Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 6**



**ANÁLISIS:** Con los resultados de esta pregunta se ratifica lo enunciado anteriormente, los socios no reciben una adecuada asesoría ni seguimiento en el uso del dinero, es decir, los funcionarios de crédito únicamente atienden las solicitudes conforme las necesidades indicadas por el socio y no hacen el análisis para identificar la verdadera necesidad, el producto adecuado y el tiempo.

**7. ¿DE PARTE DE LA COOPERATIVA HA RECIBIDO UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO EN LA SOLICITUD DE CRÉDITO?**

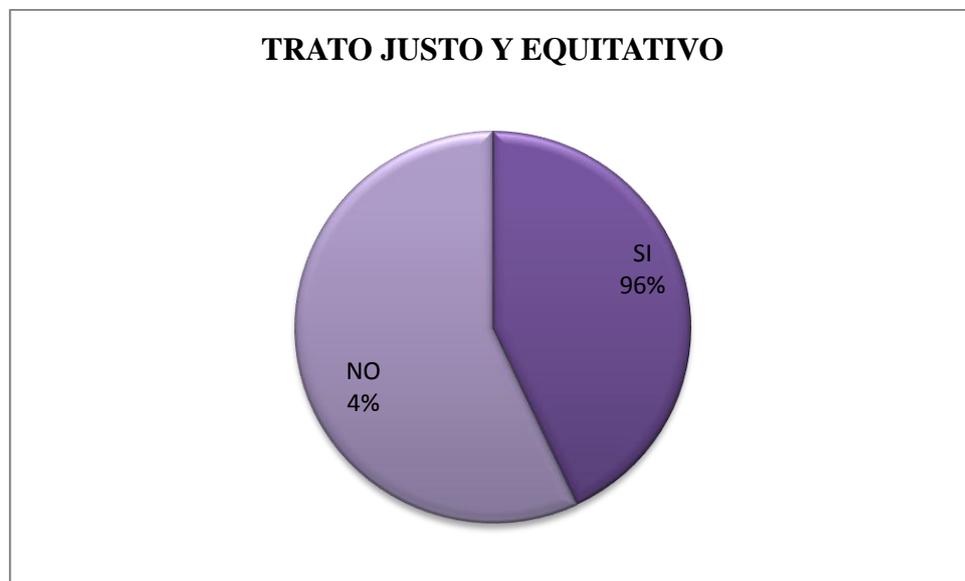
**CUARO N° 7**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	310	96%
NO	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÀFICO N° 7**



**ANÁLISIS:** La gran mayoría de socios encuestados se manifiestan estar satisfechos con el servicio brindado, es decir requisitos, tiempos de trámite, garantías, montos y plazos aprobados responden a factores de servicio cooperativo. El problema está en la sanidad de la cartera ya que afecta la imagen de la COAC, en donde, para su tratamiento es la incorporación de políticas de aprobación con integridad y equidad para sus asociados/as.

## 8. ¿SOLICITARÍA OTRA VEZ CRÉDITO EN LA COOPERATIVA?

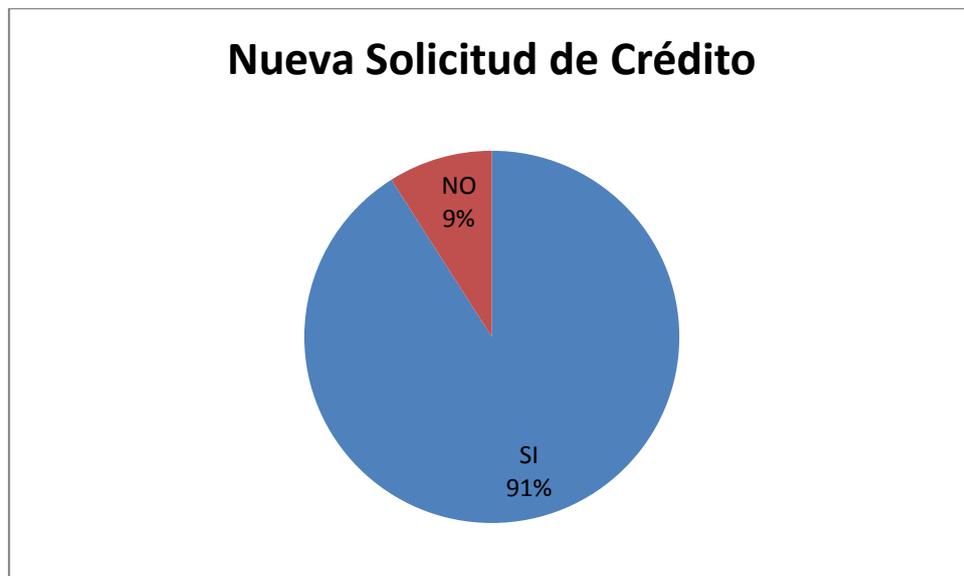
CUADRO N° 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	294	91%
NO	29	9%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

GRÁFICO N° 8



**ANÁLISIS:** Los socios/as de la Cooperativa se han pronunciado, en su mayoría, que seguirán haciendo uso del servicio de crédito ofertado por la entidad financiera, lo cual, faculta y afirma la versión de credibilidad de los socios/as hacia la Cooperativa Metrópolis Ltda. Solventados en el 91% de las respuestas positivas brindadas.

**9. ¿LE GUSTARÍA QUE LA COOPERATIVA CREARA NUEVOS SERVICIOS FINANCIEROS?**

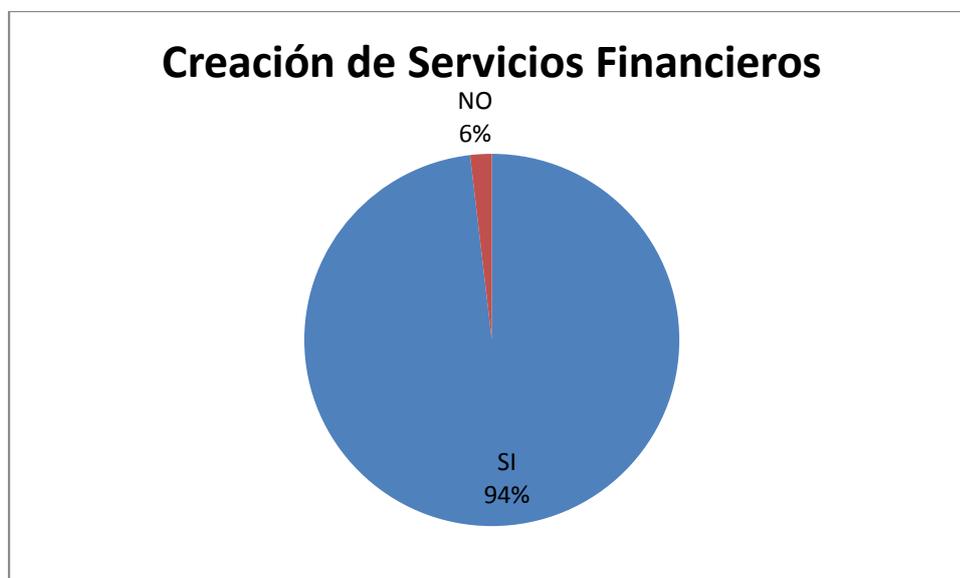
**CUADRO N° 9**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	304	94%
NO	19	6%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 9**



**ANÁLISIS:** La creación de productos y/o servicios financieros están limitadas en la Cooperativa en cuanto inexistente algún manual operativo que permita establecer la incorporación de servicios oferentes en agregado a la atención de nuevas tendencias de mercado, por lo cual, representa idoneidad para la implementación de nuevos servicios y productos en la Cooperativa desde la perspectiva de los socios/as adscritos a la entidad.

**10. ¿CÓMO CALIFICA USTED AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LO CONCERNIENTE AL TRÁMITE PARA LA CONCESIÓN DE SU CRÉDITO?**

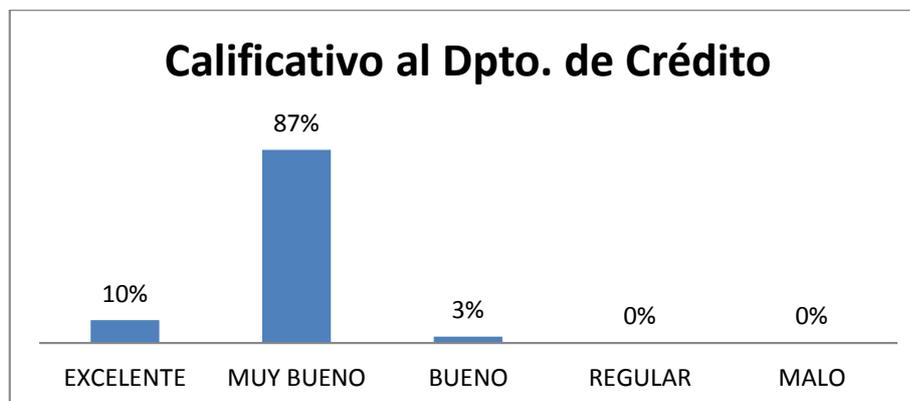
**CUADRO N° 10**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	32	10%
MUY BUENO	281	87%
BUENO	10	3%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios/as de la COAC

Responsables: Zoila Izurieta – Darwin Aguilar

**GRÁFICO N° 10**



**ANÁLISIS.-** Los resultados dados de los socios respecto al Departamento de Crédito de la Cooperativa Metrópolis Ltda., se asienta desde la perspectiva de ejecución de acciones que conlleven al beneficio de la socios/as y a la rentabilidad de la Cooperativa, lo cual, se adscribe por la opinión valedera de la mayoría de los socios/as, en donde, a representatividad del 87% de las respuestas dadas en orientación hacia la determinación del nivel MUY BUENO de administración.

## **2.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES**

### **DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

#### **1. Proceso de análisis e instrumentación del crédito**

Es un proceso conocido y aplicado por las personas involucradas, para el primer crédito, ser socio treinta días mínimos, encaje del 30% hasta por el monto de \$1,000.00 y el 20% en créditos superiores a lo establecido anteriormente.

En donde, para las garantías establecidas, se sujeta a la disposición del monto de hasta \$2,999.99 con un garante y a partir del monto de \$3,000.00 con dos garantes, en donde, se dispone la garantía de bienes en posesión de los suscriptores para concesión del crédito.

**Análisis.-** Se evidencia un conocimiento memorístico del proceso de la operación, reducido a cuantías máximas y garantías; no se establecen plazos, requerimientos legales, tampoco verifican la utilización del dinero. Las cantidades son meras estipulaciones cuantitativas que no tienen ninguna relación con el salario básico unificado con que operan otras entidades del sistema financiero. Como no se estipula plazos en relación de montos da lo mismo prestar cien o prestar mil dólares, entonces será subjetiva la capacidad de endeudamiento, puesto que el departamento de crédito no orienta en ningún sentido al contrayente. Del informe de inspección tampoco se hace relación de dependencia; concluimos que éste es una mera formalidad (a lo mejor subjetiva del inspector).

#### **2. Existen políticas, manuales, reglamentos o procedimientos técnicamente elaborados y legalmente aprobados.**

Por el momento no, aunque si tenemos los requisitos para cada crédito, esto nos sirve para aprobar o rechazar un crédito, estamos si planificando contratar a un asesor para la elaboración del respectivo plan.

**Análisis.-** La espontaneidad de esta respuesta encubre una de las falencias de consideración cuanti-cualitativa de la entidad. La ausencia de un reglamento de crédito impide tomar en cuenta un escalonamiento conforme a los montos establecidos, aplicando el crédito a corto, mediano o largo plazo de conformidad al destino del dinero, a la capacidad de endeudamiento y al margen de recuperación de capital invertido en las inversiones, este último aspecto cuando el crédito se oriente a inversiones en la micro empresa.

Concluimos que se omite hasta lo esencial como por ejemplo una lista básica de condiciones y requisitos que debe cumplir el cliente (sujeto de crédito) para aprobar su solicitud. Se advierte la ausencia de una base de datos que pueda comprobar la calificación A, B o C, variable determinante en el conocimiento de su perfil, aunque no contundente al momento de otorgación puesto que las circunstancias pueden haber variado.

### **3. Los créditos en mora, sus causas y proceso de recuperación.**

El principal motivo de mora es la falta de rentabilidad de los negocios o emprendimientos a los cuales destinan el dinero, y en otros el uso del dinero en actividades distintas a las manifestadas en la solicitud.

En cuanto al trámite de recuperación por el departamento de crédito una vez que se vence la cuota o el total del mismo, se procede a notificar al socio deudor en tres ocasiones, en intervalos de tiempo de ocho días y de hacer caso omiso a las mismas se procede a entregar la notificación única al deudor y garantes.

Trámite de recuperación por el abogado.- una vez que el departamento de crédito ha cumplido con todos los medios para recuperar y si estos no han surtido el efecto deseado, se procede a entregar el pagaré firmado por el deudor y garantes al abogado el mismo que primeramente notifica como departamento antes de seguir las acciones legales pertinentes.

**Análisis.-** No se especifica con claridad si la notificación se hace de manera particular, tanto para la cuota atrasada y de forma distinta para el total adeudado; la respuesta se interpreta de modo análogo, de proceder así, estamos en un proceso generalizado que no admite la adopción de medidas particularidades en armonía con las características de cada operación y de los efectos de la mora. En la contestación no encontramos lo implícito que trata de informar el funcionario al referirse a otros medios; si solo se limita a notificaciones, no existen alternativas de recuperación, en esta tarea al entregar dicha responsabilidad al jurídico de manera ligera.

El accionar del abogado empieza con las notificaciones, no se argumenta si su ejecución da frutos; en la práctica es uno de los recursos más generadores de efectos positivos al momento de cobrar deudas, por los temores que derivan el verse involucrado en procesos judiciales. Luego las acciones legales que implementa este departamento el cual esta reducido a las formalidades del juicio ejecutivo en contradicción a la tardanza en las resoluciones o veredictos.

#### **4. El índice de morosidad.**

Existe un 3.16% de créditos vencidos de los cuales no han cancelado por poca voluntad de pago, antigüedad de los juicios, renovaciones sobre renovaciones a socios en trámite judicial, con otras instituciones financieras, fallecimiento de socios, desconocimiento de los deberes y obligaciones como socios de la COAC, sobreendeudamiento familiar, falta de control y seguimiento en la otorgación de créditos, reincidencia al entregar créditos a socios malos.

**Análisis.-** El conocimiento del este margen sin la debida verificación, da la impresión de su importancia y de las preocupaciones que genera en todo el mando operativo el surgimiento de este problema y su real dimensión con la afectación a todo el sistema operativo de la entidad. El promedio de 3.16 % de mora es motivo de preocupación, inquieta al departamento de crédito, lo evidenciamos; El funcionario en su pronunciamiento elude responsabilidades de sus efectos y acusa el conflicto a otros eventos que no tienen incidencia directa en la mora; que tiene que ver por ej. El desconocimiento de deberes y obligaciones de los socios o el sobreendeudamiento

familiar, estos son indicadores que dicho funcionario debía conocer al momento de calificar el perfil del prestatario antes de aprobar las solicitudes.

#### **5. Promedio de monto de créditos en mora.**

La mayoría de los créditos en mora están entre los mil y tres mil dólares, sumando los créditos por un valor de \$14,2176.75 que representan el 3.16% de mora (año 2012-cierre).

#### **6. Proceso de calificación de cartera.**

Riesgo normal	1 %
Riesgo potencial	5 %
Riesgo deficiente	20 %
Dudoso recaudo	50 %
Perdida	100 %

#### **7. Proceso de castigo de cartera.**

Pasado los cinco años se castiga con el 100 %, de la provisión.

#### **8. Estrategias aplicadas para recuperar la cartera.**

Notificaciones a deudores, visitas, notificaciones a garantes trámites judiciales.

**Análisis.-** Su respuesta no obedece a ninguna estrategia, son simples enunciados de carácter tenue y en desorden. Las notificaciones a los garantes y al deudor es el primer paso de recuperación, es una llamada de atención ante la morosidad que puede dar algún resultado, dependiendo de quien lo haga y de la pertinencia con que se realice la comunicación. Sugerimos que se debe investigar sobre los movimientos

económicos realizados por éste y aprovechar todas las circunstancias que rodeen al deudor para determinar cuándo crece su capacidad económica.

### **9. Relación del índice de morosidad con la liquidez de la COAC.**

Existe relación directa, porque mientras más elevado el índice de mora menor será nuestro índice de liquidez, es decir la cantidad de dinero disponible para otorgar crédito a los demás socios.

**Análisis.-** Se siente su afectación al no crecer el capital rotativo causando limitaciones en el otorgamiento de créditos y generando el fenómeno piramidal en la masa clientelar, “fulano no paga y nada pasa” derivando consecuentemente en reducir las actividades de la COAC, El funcionario está consciente que su accionar tiene escasas posibilidades en la recuperación de cartera, sin embargo admite la pasividad porque depende de decisiones firmes de los directivos., que en la actualidad no las hay.

### **10. Montos de crédito.**

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Montos</b>	
	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
Comerciales	200,00	3.000,00
Consumo	200,00	2.000,00

Finalmente se evidencia que los tipos de crédito que oferta la COAC Metrópolis, son comerciales y de consumo, los primeros que se destinan a la población o socios que poseen una actividad económica, sea esta comercial o agrícola (siembra de productos de ciclo corto), los mismos que poseen como parámetro de oferta crediticia desde \$ 200,00 hasta \$3.000,00. Mientras que los créditos de consumo son destinados a los socios que poseen una relación laboral sea directa o indirecta, cuyos parámetros crediticios son desde \$ 200,00 hasta 2.000,00.

## CONCLUSIONES

- ↪ Existen falencias para el Otorgamiento de créditos.
- ↪ No se realiza un adecuado y efectivo análisis económico financiero de los deudores y garantes.
- ↪ Existen procedimientos equívocos para determinar la verdadera capacidad de pago de los clientes.
- ↪ El uso efectivo del dinero por parte de los socios es diferente al indicado en la solicitud de crédito.
- ↪ No existe asesoría e información adecuada para socios en el momento de solicitar un crédito.
- ↪ Existe sobreendeudamiento de los socios por falta de un adecuado análisis y evaluación.
- ↪ Existen diferencias en la instrumentación de créditos (plazos, montos y requisitos) conforme afinidad entre funcionario y socio.
- ↪ No existe un plan de gestión de recuperación de cartera.
- ↪ No existe planes de captaciones.
- ↪ La morosidad es consecuencia de la falta de políticas crediticias claras.

## RECOMENDACIONES

- ↳ Elaborar un plan de gestión para la instrumentación, concesión y recuperación de créditos, que permita estandarizar el tratamiento y aprobación de las solicitudes de crédito.
  
- ↳ Las acciones de gestión que se adopten en la Cooperativa deben ser creadas bajo un estudio técnico donde los procesos a utilizar permitan minimizar el riesgo de morosidad.
  
- ↳ Por ser el área de mayor demanda los microcrédito, podemos reconocer que es el grupo que fortalece la economía del sector, por lo que requiere implantar políticas orientadas a minimizar el riesgo en éste tipo de créditos.
  
- ↳ Concienciar y capacitar al personal de crédito para que brinde asesoría e información adecuada y oportuna a socios, para garantizar la recuperación de créditos.
  
- ↳ Implementar estrategias para dar seguimiento al crédito luego de que se otorgó el mismo.
  
- ↳ Elaborar e implementar un plan de recuperación de cartera, que permita verificar resultados en corto plazo.
  
- ↳ Elaborar e implementar un plan de captaciones que permita incrementar número de socios y volumen de captaciones.
  
- ↳ Contratar e instalar nuevas tecnologías para la administración y gestión de cartera de crédito.

### **2.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Luego de haber realizado el Trabajo Investigativo y de acuerdo con los instrumentos empleados y los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la implementación de un plan de gestión de recuperación de cartera permitirá mejorar los procesos para la concesión y recuperación de créditos, minimizando el riesgo de morosidad y facilitando la recuperación de los créditos en la Institución y en consecuencia la satisfacción de los asociados.

El Plan de Gestión para reducción de la cartera vencida, se constituirá en una herramienta importante para una efectiva Administración de los Recursos Económicos de la Cooperativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la entrevista y encuesta aplicada se detectó falencias que inciden en el proceso de concesión y recuperación del crédito; con la implementación técnica de los procesos, esperamos dar solución a los problemas antes anotados.

Quedando de esta manera comprobada nuestra hipótesis descriptiva y cualitativa por el nivel de respuestas obtenidas.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1. TÍTULO**

PLAN DE REDUCCIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “METRÓPOLIS LTDA”.

#### **3.2. INTRODUCCIÓN**

Esta propuesta pretende reducir el indicador de cartera vencida de la COAC Metrópolis Ltda. Mediante un plan de recuperación e implementación de políticas y procedimientos para un adecuado proceso de análisis, instrumentación, aprobación y gestión de cartera de créditos destinados a financiar necesidades de agricultura, comercio y pequeña producción, es decir la información necesaria, oportuna y confiable para la toma de decisiones en la actividad de intermediación financiera.

Esta propuesta contiene procedimientos técnicos, operacionales y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación, alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de la Institución, que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

Se ha diseñado considerando las condiciones del entorno financiero y en particular del sector en el cual tiene su área de gestión la entidad.

Esta propuesta empieza con la delineación de estrategias para reducir la cartera vencida, incrementar las captaciones y culmina con la elaboración de un Plan crediticio de Gestión Crediticia para los microcréditos.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

La investigación determinó que el margen de retraso en la cartera de crédito tiene una tendencia al crecimiento, consecuentemente, el pronóstico a mediano y largo plazo para esta institución es desalentador, por cuanto se podrían presentar problemas de liquidez. Esta dificultad constituyen una de las mayores amenazas para una institución financiera, su afectación incide en todo el sistema operativo y las consecuencias engloban no solo a la entidad y clientes sino a todo el contexto en su área de influencia de ahí la importancia que significa un programa de fortalecimiento institucional.

Las variables que determinan el problema de morosidad son contundentes y se han determinado de manera explícita en el estudio; para su tratamiento se han establecido categorías de acuerdo al grado de incidencia orientados a corregir las distorsiones de cada una de aquellas. Hemos propuesto un diseño que asimila tecnología de punta y experiencias institucionales con situaciones análogas, involucrando a todos los actores.

Existe la necesidad de implementar estrategias de recuperación de cartera y la de elaborar un plan de gestión crediticio en la Concesión y Recuperación de cartera, de manera especial de los Microcréditos, el cual estará directamente relacionado con el fortalecimiento en el otorgamiento de mismos.

La importancia de esta propuesta es factible de aplicación por las características técnicas tanto de las estrategias de recuperación como del plan que fue elaborado sobre la base de información real y, para una buena administración de cartera.

Con la aplicación del presente plan el impacto será la disminución del índice de cartera vencida, elevando la solvencia de la COAC Metrópolis Ltda.

## **3.4 OBJETIVOS**

### **3.4.1 Objetivo General**

Elaborar un plan de gestión para la reducción de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. De la ciudad de Quinsaloma, provincia Los Ríos, año 2012.

### **3.4.2 Objetivos Específicos**

- Propender a la reducción de la cartera de crédito en un 25% para la operatividad crediticia de la cooperativa.
- Incrementar las captaciones al terminar el año operativo (2013).
- Adaptar nueva metodología con el fin de simplificar las operaciones de crédito
- Diseñar un plan de gestión para la recuperación de la cartera vencida.

## **3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **3.5.1 Conceptos Básicos**

#### **3.5.1.1 Microempresa**

Es toda persona natural o jurídica privada, legalmente establecida en el país, con uno más de 10 empleados permanentes, incluyendo al propietario, cuyos activos totales, excluidos terrenos y edificios, no superen los USD 30.000.

#### **3.5.1.2 Microcrédito**

Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica; o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

Son préstamos a corto y mediano plazo para el financiamiento de:

- ↳ Construcción, ampliación o instalación del taller o negocio para el desarrollo de la actividad micro empresarial.
- ↳ Adquisición de maquinaria, equipo, repuestos, herramientas, muebles y enseres del negocio.
- ↳ Adquisición de materia prima, materiales y suministros necesarios para el arranque de un proyecto o para un proyecto en marcha.
- ↳ Asistencia técnica para el desarrollo de la Microempresa.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> *Ibíd.* Pag. 3-8

### 3.5.1.3 Actividades micro-empresariales:

- ↗ Manufactura encargada de la transformación de materia prima a productos semi elaborados o finales, relacionados con el manejo de cueros, cerámicas, orfebrerías, etc.
- ↗ Comercio, compra y venta de insumos y productos.
- ↗ Servicios (peluquería, restaurantes, limpieza de alfombras y pisos, talleres de reparación de maquinaria, equipo, vehículos y electrodomésticos, refrigeración, vulcanizadoras, laboratorios fotográficos, etc.)
- ↗ Procesamiento agroindustrial (panela, harinas, derivados de leche, etc.)
- ↗ Actividades pecuarias (ganaderas, porcinos, bovinos)
- ↗ Alimentos (panadería, embutidos, elaboración de comidas rápidas, etc.)
- ↗ Producción de: ropa, artículos metálicos, artículos en madera (puertas, muebles, etc.), materiales de construcción (explotación de minas y canteras, bloques y ladrillos), etc.<sup>35</sup>
- ↗ Siguiendo estas definiciones, no se debería financiar la adquisición de terrenos que no vayan a ser utilizados para actividades productivas. En cuanto a transporte de carga y pasajeros, el financiamiento debería estar limitado a transporte liviano.<sup>36</sup>

La existencia de políticas definidas, contribuyen a la no concentración de las decisiones en pocas personas de los más altos niveles jerárquicos, lo que provoca que los procesos administrativos internos demoren menos tiempo, promoviendo la agilidad y calidad en el servicio. Por otra parte, agiliza el proceso de inducción y entrenamiento del personal y la evaluación de controles internos, aplicación de correctivos e imposición de sanciones.

El conocimiento exhaustivo de la gestión crediticia permite al personal trabajar de manera uniforme, consistente y al mismo tiempo flexible, al amparo de la autoridad

---

<sup>35</sup> Manual de Políticas Crediticias de la Cooperativa San Francisco de Quito.

<sup>36</sup> Manual de Normas y Procedimientos: RengeIElys Mercedes 2004, Pag. 3-10

que le ha sido delegada, sin necesidad de consultar con niveles administrativos superiores sobre asuntos que se repiten cotidianamente.

### **3.5.2 La Cartera de Crédito:**

#### **Acciones Generales**

- ✦ Ofrecer Microcrédito Individual, de acuerdo a las características de los socios o clientes, sus necesidades y sus posibilidades de respaldar las operaciones, sin distinguir la antigüedad como cliente de la cooperativa.
- ✦ Todo el personal debe conocer e informar correctamente las características del producto o de los productos de Microcrédito, asegurándose de satisfacer los requerimientos de los clientes.
- ✦ El análisis del riesgo, centrado principalmente en el carácter del socio, es el respaldo más importante del crédito. Las garantías tienen por objeto fortalecer la voluntad de pago del cliente. De esta manera, se debe aplicar la metodología de crédito establecida para el efecto en este plan.
- ✦ La selección de las garantías que respalden las operaciones de Microcrédito deben estar de acuerdo al nivel de riesgo asumido por la Cooperativa, reflejado principalmente en el monto del crédito a través de la capacidad de pago, en el historial crediticio del cliente y en la información que respalda la solicitud.
- ✦ A través de los Oficiales de Crédito designados, la cooperativa promocionará y administrará de manera íntegra la cartera de crédito y la base de clientes del sector asignado de acuerdo a la zona delimitada correspondiente a su jurisdicción. El Consejo de Administración aprobará los límites máximos por tipos de crédito micro empresariales y por sectores económicos, a fin de que la cartera sea diversificada en función del riesgo, evitando la concentración del mismo.
- ✦ La determinación de condiciones de: montos, plazos, tasas de interés, garantías adecuadas, destino, forma de pago y demás parámetros generales de los créditos los aprobará el Consejo de Administración en base a la propuesta de la Gerencia General. De la misma forma, redefinirá la delegación de niveles de

aprobación de los créditos, de acuerdo a la metodología y tecnología de riesgo crediticio de la Cooperativa.<sup>37</sup>

### **Acciones Crediticias**

La Cooperativa en el marco de la **visión y misión**, define las siguientes políticas básicas de Microcrédito:

- ↳ Atender la demanda crediticia micro empresarial en forma ágil, eficiente y segura, a través de productos rápidos y sencillos, que serán brindados a los segmentos específicos de su mercado objetivo constituido por familias y microempresas.
- ↳ Optimizar permanentemente la calidad de servicios que presta a sus clientes, a través del crédito, para lo cual, no escatimará esfuerzos en establecer procesos y sistemas adecuados a las nuevas tendencias y adelantos tecnológicos.
- ↳ No conceder crédito en base exclusivamente a las garantías, las que deben ocupar el segundo lugar de importancia en la evaluación del crédito.
- ↳ Considerar como principales factores en la evaluación del crédito el **carácter** y la **capacidad de pago** del cliente o la capacidad de generación de flujos de efectivo, que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.
- ↳ Cumplir rigurosamente las disposiciones que sobre materia crediticia se hallan en los cuerpos legales pertinentes especialmente en las leyes y reglamentos que regulan la actividad de Intermediación Financiera y de Operación de Cooperativas de Ahorro y Crédito y las normas y regulaciones internas de la Cooperativa.

---

<sup>37</sup> *Ibíd*em Pag. 8-22

- ↳ Minimizar el riesgo en los créditos que concede, controlando la concentración de los recursos colocados en personas naturales y jurídicas, en actividades económicas y sectores geográficos específicos, y fijando el tipo de garantías adecuado.
- ↳ Analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio con base en las **cinco “C” del crédito:**
  - a) **Carácter.** Integridad /Deseo de pagar/ Características morales y éticas los clientes.
  - b) **Capacidad.** Capacidad de pago como primera fuente de repago y experiencia en la administración de su actividad económica.
  - c) **Capital.** Solvencia económica y financiera.
  - d) **Condiciones.** Condiciones pactadas para el crédito (forma, plazo, frecuencia de pago, etc.).
  - e) **Colateral.** Garantías adecuadas y suficientes que respalden el crédito.<sup>38</sup>

### 3.5.2.2 Controles Generales de Evaluación

Estos controles surtirán el efecto deseado siempre y cuando el Oficial de Microcrédito aplique el cuidado necesario y su experiencia en la materia. Los Oficiales de Microcrédito que detecten intentos de fraudes deben reportar el hecho a su jefe inmediato.

Los Controles generales de evaluación deben ser vistos como una forma de minimizar el riesgo de la Cooperativa y como una herramienta para mejorar la calidad de los créditos ingresados.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Ibídem. Pag. 20-28

<sup>39</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004

### **3.5.2.3 Procesos de evaluación para obtención de un Crédito**

#### **Evaluación Inicial del Crédito**

La Evaluación Inicial consiste en la revisión personal de todos y cada uno de los documentos adjuntos a la solicitud de crédito, confrontando dicha información con los campos de carácter personal, domiciliario, laboral, referencial y de ingresos, que el socio o cliente haya llenado en la solicitud.

Los documentos exigidos y sometidos a evaluación dentro de este campo son:

#### **Documentación personal**

Todo socio que desee postular por un Crédito, debe presentar su documentación personal, esto es copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizada, tanto del deudor como del aval (codeudor).

En resumen, debe ser claramente un documento original y auténtico de identificación.

#### **Carta de Servicios Básicos**

Sirve para la evaluación la planilla actualizada de luz, agua o teléfono. En la misma se deberán tomar como campos obligatorios de evaluación:

- ✦ La dirección, la misma que debe estar correctamente presentada, es decir sin tachones, borrones, sobrecrito, o escrito con otro tipo de máquina diferente al formato original. Además, debe ser clara, constando en la misma por lo menos una calle, intersección o número de casa que coincida con la detallada en la solicitud, En lo que respecta a la cartilla de teléfono, la dirección que allí se detalla puede ser muy concisa por tanto se debe verificar el número de teléfono existente en la solicitud contra la planilla de servicios básicos.

- ↳ La fecha de lectura de la factura como requisito básico para demostrar la actualidad en el pago.<sup>40</sup>

### **Rol de Pago (en caso que se requiera)**

El rol de pago presentado deberá estar claro, sin borrones, tachones. Debe mantener el formato original y no estar adulterado con escritura a mano en caso de ser hecho a máquina o a computadora. En el caso de nómina, debe estar firmado, sellado y con el nombre de personal autorizado.

El control deberá realizarse, verificando el total de ingresos con su respectiva sumatoria, así como el detalle de los egresos. Estos rubros ningún motivo deberán estar adulterados. En caso de existir una sobre dimensión de los ingresos, se solicitará un certificado de ingresos y si aun así persiste la duda, incluso se puede llegar a pedir planillas de aportación al Seguro Social actualizadas.

### **Certificado de Ingresos**

Los certificados de ingresos presentados deberán cumplir las siguientes características:

- ↳ Emitidos en hoja membretada de la empresa
- ↳ Fechados
- ↳ Firmados, sellados y con nombre y firma de personal autorizado.

En esta instancia de la evaluación, se procede a realizar la verificación telefónica en la cual se mantendrá contacto con las referencias personales así como con la referencia laboral del deudor.

---

<sup>40</sup> Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda. Aprobado en el año 2004.// Manual de Políticas Crediticias Cooperativa San Antonio Ltda. Aprobado en Abril del 2009.

En lo que respecta a las referencias personales, se debe prestar especial atención cuidando que al momento de dar la referencia no exista nadie quien le esté dictando los datos o dude mucho en la contestación de las preguntas, etc. En este caso la referencia no será tomada como válida y será objeto de rechazo.

De la misma manera se deberá proceder en la verificación laboral, en la cual se tratará de mantener contacto con el Jefe de RRHH, Contador, Jefe Financiero, Encargado de Nómina, Secretaria de Personal o con aquella persona que posea atribuciones para proporcionar datos laborales referentes al empleado. Al igual que en el caso anterior, se debe prestar especial cuidado a que la información proporcionada no sea dictada ni supuesta, y a que, por el contrario, todo lo informado sea veraz y ratifique la información mantenida en documentos adjuntos a la solicitud de crédito. De no cumplir estos requisitos, se procederá a realizar una ficha de verificación laboral, la misma que será explicada con amplitud posteriormente.<sup>41</sup>

### **Evaluación Instrumental**

Para la Evaluación Instrumental, el Oficial de Crédito apoyará su gestión en las **herramientas del sistema de crédito**, que le permiten **acceder a información de carácter externo**, es decir, ajena al socio o cliente.

Algunas de las herramientas sugeridas son las siguientes:

### **Buró de Crédito o Central de Riesgo**

Por medio del Buró de Crédito o Central de Riesgos se puede constatar el desempeño del socio o cliente dentro del sistema financiero con lo referente al **carácter de pago**. En base al conocimiento de su nivel de endeudamiento, de su comportamiento en el endeudamiento con otras instituciones y de la forma en que esta información se adecue o no a las políticas internas de la Cooperativa, se puede decidir si el cliente solicitante puede o no ser sujeto de crédito.

---

<sup>41</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

La idea es analizar el comportamiento de pago, independientemente que el cliente, a la fecha, se encuentre al día.

### **Historial del Socio**

Esta aplicación permite obtener información de socios que mantuvieron o mantienen relación directa o indirecta con la Cooperativa, para así conocer el comportamiento de pago presente o histórico del asociado.<sup>42</sup>

### **Herramientas Auxiliares de Evaluación**

Existe una amplia gama de instrumentos de apoyo a la evaluación de crédito utilizados generalmente en caso de existir cualquier duda por parte del personal de evaluación durante el análisis de crédito.

Dentro de las más importantes se puede citar las siguientes:

- ↪ Verificación Laboral.
- ↪ Verificación Domiciliaria.
- ↪ Informes de Crédito

### **Cálculo de la Renta Líquida**

Las rentas están conformadas principalmente por tres conceptos: los Ingresos Fijos, los Ingresos Flexibles y los Ingresos Variables. Los otros ingresos del solicitante deben ser considerados aparte.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

<sup>43</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

## **Ingresos fijos**

Son aquellos que perciben las personas naturales con relación de dependencia y se acreditan en forma regular y periódica ya sea por obligación estatal o por políticas internas de la empresa. Los ingresos fijos deben ser considerados en su totalidad (100%).

## **Ingresos flexibles**

Son aquellos que se acreditan a la cuenta del empleado en forma esporádica o en rubro flexible según el tipo de actividad que desempeñe en su empresa. Como por ejemplo horas extras, comisiones, bonos de producción, responsabilidad, etc.

Los ingresos flexibles se deben considerar como parte de la renta bajo las siguientes condiciones:

- ↳ De los bonos, sólo se considera aquellos que sean permanentes; en tal caso, se deben adjuntar los últimos dos roles de pago.
- ↳ De las horas extras, se toma en cuenta sólo el 50% del promedio de los últimos tres roles de pago, siempre y cuando estén presentes en los últimos tres roles de pago.
- ↳ En caso de presentar ingresos producto de comisiones se debe considerar el promedio de los últimos tres meses, siempre y cuando estén presentes en los últimos tres roles de pago. Si las comisiones no están presentes en los últimos 3 roles de pago o estos no son adjuntados por el cliente, no se debe considerar estos ingresos como parte de la renta.
- ↳ Todos los ingresos esporádicos o extraordinarios deben descontarse (Como por ejemplo: bonos de fin de año, utilidades, bonos por Navidad, etc.).

**NOTA:** Se aceptarán sólo roles de pago del último mes o excepcionalmente del penúltimo mes, lo cual queda a criterio del Oficial de Crédito con base al perfil del

cliente y empresa donde labora. Siempre debe efectuarse la verificación telefónica laboral.<sup>44</sup>

### **Ingresos Variables**

Son aquellos que perciben las personas naturales sin relación de dependencia, que se dedican a actividades productivas de servicio, comercio y producción, siendo sus ingresos los originados por las ventas de los productos o servicios generados en dichas actividades.

### **Otros ingresos**

Como ingresos extras no se pueden considerar: ingresos esporádicos, ingresos informales, en general, ingresos no verificables. Los otros ingresos en ningún caso pueden ser mayores a los ingresos por renta líquida.

### **Cálculo de la Cuota**

Las cuotas que se ajusta a la necesidad de la Cooperativa son:

- ↳ **Cuota variable (Alemana).** Las cuotas de capital son constantes y la porción de interés varía según el saldo de capital. Los períodos de pago son iguales.
- ↳ **Al vencimiento.** El pago del crédito se hace al término del mismo, coincidiendo la fecha de la única cuota con el vencimiento total del crédito.

## **3.5.3 Sujeto de crédito, garantías y sus requisitos**

### **3.5.3.1 Sujeto de Crédito**

Serán considerados sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas legalmente capaces para contratar y adquirir obligaciones, que realicen actividades micros

---

<sup>44</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

empresariales lícitos y productivos, que hayan sido evaluados a través de un análisis técnico y que no registren antecedentes cuestionables desde el punto de vista moral y ético, y que cumplan con los siguientes requisitos:

- ↪ Ser socio o cliente activo de la cooperativa.
- ↪ Ser ecuatoriano por nacimiento y mayor de 20 años y menor de 65 años.
- ↪ Tener una experiencia mínima de un (1) año en la actividad micro empresarial.
- ↪ Demostrar capacidad de pago, viabilidad financiera y rentabilidad de la actividad a financiar.
- ↪ Demostrar estabilidad residencial, ocupacional y acreditar experiencia en la actividad en operación o a emprender.
- ↪ No tener acciones judiciales en su contra.
- ↪ No registrar en la Central de Riesgos o Buró de Crédito calificación (C) deficiente, (D) de dudoso recaudo o (E) pérdida.
- ↪ Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno). <sup>45</sup>

### **3.5.3.2 Sujeto de Garantía**

Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes (microempresarios) o trabajadores con relación de dependencia.

#### **Garantías Adecuadas**

Para un **manejo adecuado de las garantías** se deben cumplir las siguientes condiciones:

- ↪ No se podrán conceder ningún tipo de crédito a personas naturales sin garantía real.

---

<sup>45</sup>Op. Cit. RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

- ✚ Se podrá cambiar las garantías que respaldan los créditos, siempre y cuando las nuevas no desmejoren la relación préstamo/ garantía establecida por la Cooperativa para cada tipo de crédito. La aprobación para el cambio de garantías que respaldan los créditos, se basará en los Niveles Administrativos que aprobaron originalmente la operación.
- ✚ El socio o cliente podrá solicitar la cancelación o levantamiento de una garantía en poder de la cooperativa, siempre y cuando no mantenga obligaciones vigentes.
- ✚ Los Oficiales de Micro crédito realizarán una revisión anual de las garantías, para establecer que no hayan perdido valor o vigencia. Para las operaciones de crédito vigentes con garantía hipotecaria o prendaria, anualmente se debe solicitar al deudor la actualización del avalúo.

### **3.5.3.3 Requisitos para solicitar un crédito**

#### **Requisitos mínimos requeridos para el solicitante y garante**

Los socios que deseen solicitar un crédito en la COAC, deben cumplir con la presentación de los siguientes documentos:

- ✚ Fotocopia de cédula de ciudadanía. (deudor, cónyuge y garante)
- ✚ Fotocopia de la papeleta de votación, en caso de requerir
- ✚ Fotocopia del registro de impuestos, en caso de requerir.
- ✚ Planilla original actual de pago agua, luz o teléfono que registre la dirección domiciliaria del cliente o copia certificada (firma o rúbrica) por el funcionario de la Cooperativa.
- ✚ Facturas de compras y/o de ventas de los últimos tres (3) meses, notas de compras y ventas en las cuales se reflejen el movimiento del negocio.
- ✚ Fotocopia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes.
- ✚ Informe de Central de Riesgos, Buró de Crédito y organismos de control de Narcotráfico, si fuera del caso.

- ✚ Certificados bancarios de las Instituciones en donde mantenga, cuentas de ahorros y corrientes (de ser el caso).
- ✚ Formularios de: Datos del Solicitante, Datos del Garante, Solicitud de Crédito, Evaluación económica, Análisis y Recomendación, y Resolución de Crédito completamente llenos, con letra legible, sin tachones, borrones y enmendaduras.
- ✚ Cónyuge y garante(s) asalariados, presentarán rol de pago, certificado de trabajo que reflejen el cargo que ocupa, la antigüedad en el mismo y el sueldo que recibe.
- ✚ Documentos de justificación de activos. En el caso de bienes inmuebles: carta pago del impuesto predial del año en curso, o promesa de compra-venta inscrita en el registrador de la propiedad, o escrituras legalizadas. Para bienes muebles: fotocopia de matrícula de vehículo y títulos de propiedad.
- ✚ En caso de que el deudor o garante y su cónyuge estén separados por más de un año (1), se aceptará como documento habilitante una declaración juramentada en la que se especifique la situación de la sociedad conyugal, previamente verificado por el Oficial de Crédito y aprobado por el Jefe de Crédito o Gerente.

### **Requisitos mínimos requeridos para garantía prendaria**

Se podrán constituir garantías prendarias sobre un bien mueble: automotor o maquinaria. En ambos casos el propietario deberá acreditar su propiedad y que esté libre de todo gravamen. En el caso de la prenda sobre vehículo, también debe obtenerse el certificado de gravamen emitido por la Dirección de Tránsito.

Para la constitución de la prenda se presentarán los siguientes documentos:

- ✚ Para maquinaria, título de propiedad de los bienes a preñar.
- ✚ Matrículas de los vehículos.
- ✚ Certificado de Gravámenes de la Jefatura de Tránsito que pesan sobre el vehículo.
- ✚ Avalúo del bien a preñar efectuado por el perito designado por el Consejo de Administración de la Cooperativa y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ✚ Certificado de gravámenes del Registrador Mercantil del bien a preñar.

- ✚ Solo se aceptará garantía prendaria en primer nivel de gravamen sobre: vehículo, maquinaria y equipo, en perfecto estado de funcionamiento y conservación.
- ✚ En caso de la prenda de vehículos, el solicitante deberá endosar a cual debe estar endosada a favor de la Cooperativa.
- ✚ La garantía prendaria debe cubrir como mínimo el 140% del monto original del crédito.
- ✚ La garantía prendaria queda formalizada con la inscripción en el Registro Mercantil

### **Requisitos para trabajadores independientes:**

Los socios que deseen un crédito y posean ingresos económicos por la actividad microempresarial, deben reunir los siguientes requisitos:

- ✚ Ser ecuatorianos por nacimiento, mayor de 20 años y menor de 65 años, capaz de contratar y adquirir obligaciones.
- ✚ Desarrollar una actividad micro empresarial que le permita demostrar su capacidad de pago sobre el monto de crédito a garantizar.
- ✚ Tener una experiencia mínima de un año en la actividad micro empresarial.
- ✚ Presentar una calificación "A" en el sistema financiero nacional. En el supuesto de tener una calificación de mayor riesgo (B), debe presentar una certificación que demuestre su cancelación.

No se aceptará la garantía de personas que tengan créditos castigados, hayan sido declarados insolventes o mantengan créditos en demanda con alguna institución del sistema financiero nacional, hasta la regularización total de dichas operaciones.

Para créditos superiores a USD 3.000, se solicitarán dos (2) garantes y uno de ellos debe presentar respaldo (fotocopia de documento) que acredite la propiedad de un bien inmueble o vehículo. <sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Op. Cit. RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

### **Requisitos para trabajadores dependientes**

Los socios que deseen un crédito, cuyos ingresos económicos dependen de un sueldo, deben reunir los siguientes requisitos:

- ✍ Ser ecuatorianos por nacimiento, mayor de 20 años y menor de 65 años, capaz de contratar y adquirir obligaciones.
- ✍ Presentar papeleta de rol de pago, copia del carnet del seguro social y certificado de trabajo con los siguientes datos: cargo que ocupa, antigüedad en el mismo y sueldo que recibe.
- ✍ Tener una antigüedad en el lugar de trabajo mayor a 1 año.
- ✍ Presentar una calificación "A" en el Sistema financiero nacional. En el supuesto de tener una calificación de mayor riesgo (B), deber presentar una certificación que demuestre su cancelación.

No se aceptará la garantía de personas que tengan créditos castigados, hayan sido declarados insolventes o mantengan créditos en demanda con alguna institución del sistema financiero nacional, hasta la regularización total de dichas operaciones.

Para créditos superiores a USD 3.000, se solicitarán dos (2) garantes y uno de ellos debe presentar respaldo (fotocopia de documento) que acredite la propiedad de un bien inmueble o vehículo.<sup>47</sup>

#### **3.5.3.4 Inversión o destino de crédito**

El cliente que desee obtener un crédito debe informar a la Cooperativa el uso y destino para que posteriormente se pueda realizar el seguimiento correspondiente.

El destino de las operaciones de Microcrédito será preferentemente para los sectores del Comercio, Producción y Servicios, de acuerdo a la normativa vigente.

---

<sup>47</sup>Op. Cit. Manual de Normas y Procedimientos: RengelElys Mercedes 2004 Pag. 71-94

La presente Unidad detalla las actividades que se financiará al interior de dichos sectores.

## **Microcrédito**

### **Microcrédito para el sector comercio**

Estos créditos estarán destinados a financiar la compra de bienes de origen nacional o importado, para su negociación en el mercado nacional o internacional.

### **Microcrédito para el sector producción**

Estos créditos estarán destinados a la adquisición de activos fijos y financiamiento de capital de trabajo de actividades productivas que desarrollan pequeños artesanos, agricultores y ganaderos.

Como financiamiento de capital de trabajo -ya sea como necesidad permanente (capital de trabajo permanente) o estacional- se entenderá principalmente:

- ↳ Fondos destinados a financiar cuentas por cobrar por cartera de crédito a clientes.
- ↳ Fondos destinados a financiar inventarios de materias primas, productos terminados o semielaborados,

.Los créditos para el financiamiento de activos fijos se concederán a mediano plazo, mientras que los créditos para financiar capital de trabajo se concederán a plazos acordes con el ciclo productivo de cada actividad, de preferencia a corto plazo con un máximo de doce meses.

## **Microcrédito para el sector servicio**

Estarán destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, financiando la compra de equipos de oficina, vehículos de transporte y la adquisición o, construcción de talleres, oficinas o consultorios.

## **Montos y Plazos de los Créditos**

### **Montos**

El monto del crédito estará relacionado a la capacidad de pago y viabilidad de la actividad a financiar, del sector económico micro empresarial en el que desarrollan sus actividades, del tipo de operación de la rentabilidad institucional.

La Cooperativa concederá créditos a sus clientes, de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

En ningún caso, los montos máximos de crédito -considerando para este efecto los créditos directos e indirectos por persona, sociedad conyugal o de hecho- superarán los límites que establece el Consejo de Administración.

Para la determinación del monto se deben contemplar los siguientes criterios:

Los montos que se otorgarán para el Microcrédito Individual serán desde USD 2.00 hasta USD 3.000 dólares y se establecerán en base a:

- ↳ Capacidad de pago
- ↳ Colateral
- ↳ Historial crediticio y moral del solicitante.

### Requerimientos de garantías según monto del crédito

<b>Monto</b>	<b>Garantía</b>
De \$50.00 Hasta \$2,999.99	Codeudor/1 garante
De 3.000,00 en adelante	Codeudor/2 garante
En todos los casos debe firmar el conyuge del deudor/Garante si el caso lo amerita.	

### Plazos

En general, los créditos se otorgarán a plazos cortos, con características y condiciones atractivas para la contratación de los créditos, con el objetivo principal de tener una alta rotación del capital que permita disponer constantemente de recursos para las colocaciones.

El plazo a fijar se basará en los siguientes factores:

- ↻ Análisis socioeconómico del cliente.
- ↻ Objeto o destino de la inversión.
- ↻ Ciclo de operación del negocio.
- ↻ Capacidad de pago.

Para las operaciones de Microcrédito se define un plazo mínimo de 2 meses y un plazo máximo de 24 meses, considerando el destino del crédito.

### Definición de plazos según el destino del crédito

<b>Destino</b>	<b>Plazo Máximo</b>
Capital de trabajo hasta \$3.000,00	24 meses
Capital de inversión (Activo Fijo), hasta \$3.000,00	24 meses

## **Control del Crédito**

Según lo definido en las Políticas Generales, la Cooperativa adoptará, durante la vigencia del crédito, las acciones necesarias para evitar que las operaciones de crédito incurran en mora o se tornen irrecuperables. Se implementarán, por tanto, mecanismos generales de Control de Crédito como visitas a los clientes y mantenimiento adecuado de las carpetas de crédito. Estos son los temas que aborda la presente Unidad Temática.

- ↳ Visitas a los socios
- ↳ Mantenimiento de carpetas de crédito

### **Visitas a los socios**

El Oficial de Crédito realizará obligatoriamente visitas a cada uno de los clientes de la cartera a él encomendada. En la primera visita se verificará el destino del crédito de acuerdo a lo aprobado.

Durante las visitas a sus socios, identificará los factores desfavorables o desviaciones del crédito con el propósito de evitar un deterioro en su calificación y dar alternativas de solución. Otro factor importante será la constatación de las garantías y su estado de conservación.

En cada visita, el Oficial llenará el Formulario de Visitas en el que se dejará constancia de la razonabilidad de la calificación del crédito o se recomendará su reclasificación. Una copia del Formulario de Visitas se archivará en la carpeta del cliente.

Las reclasificaciones a niveles de mayor riesgo pueden ser realizadas en cualquier momento por los Oficiales de Crédito para sus respectivas cuentas o por el nivel jerárquico correspondiente, según el monto del crédito.

La reclasificación tiene por objeto iniciar un proceso de supervisión del crédito, por ello debe ser de conocimiento del nivel jerárquico superior, el mismo que también ejercerá el debido control del crédito reclasificado.

### **Archivo del Crédito**

La documentación de los expedientes de crédito tiene el carácter de confidencial y no podrá ser retirada de la cooperativa sin la autorización escrita de la Gerencia General.

Tendrán acceso a estos expedientes los Oficiales de Crédito que tengan la responsabilidad de hacer el seguimiento de los créditos, así como el Departamento de Cobranzas, de ser el caso de la entrega y recepción de la(s) carpeta(s) se dejará constancia en el reporte respectivo.

De igual manera tendrán acceso a los expedientes Auditoría Interna, Externa y Delegados del ente regulador de la Cooperativa debidamente acreditados, para lo cual se dejará constancia por escrito de la entrega y recepción de los mismos.

### **Carpeta de crédito del socio**

La primera herramienta para facilitar la disponibilidad de información sobre los socios o clientes que demandan crédito es la carpeta de crédito.

La carpeta de crédito deberá contener información completa y actualizada de carácter cuantitativo y cualitativo del socio. Esta información deberá ser recopilada por el Oficial de Crédito y detallada en los distintos formularios y documentación que incluye la carpeta. Además, debe ser uniforme y disponer de un índice que permita tener una relación del orden de la documentación mínima.

El contenido que se considera más adecuado para conformar la carpeta de crédito, es el siguiente:

#### **➤ Persona Natural**

Es todo socio que no posee personería jurídica y es el dueño absoluto de la cuenta de ahorro que posee en la COAC, el mismo que debe poseer en su carpeta de crédito los siguientes documentos:

- ✎ Copia de cédula de ciudadanía del deudor y garante, además de sus cónyuges, si es del caso.
- ✎ Copia de la papeleta de votación si fuera del caso.
- ✎ Informe sobre referencias bancarias y comerciales,
- ✎ Solicitud de crédito
- ✎ Copia de Registro de Impuestos del deudor y del garante, si es del caso,
- ✎ Medio de aprobación con las respectivas firmas de los funcionarios responsables.
- ✎ Informe de verificación de solicitante y garante
- ✎ Liquidación inicial de crédito
- ✎ Tablas de amortización
- ✎ Estado de situación financiera del deudor y garante (Balance de Situación, Estado de Pérdidas y Ganancias y Flujo de ingreso y egreso o flujo de caja).
- ✎ Descripción de la actividad que realiza el cliente.
- ✎ Documentos que respaldan la situación financiera del deudor y garante (propiedad de inmuebles y vehículos).
- ✎ Informe sobre la situación financiera-económica del deudor y del garante.
- ✎ Copias del pagaré, contrato de mutuo.
- ✎ Copias de escrituras de hipotecas con la inscripción en el Registro de la Propiedad (Copia certificada en custodia de valores).
- ✎ Copias de contratos de prenda debidamente inscritos, de ser el caso (original en custodia de valores).
- ✎ Copia de avalúos efectuados (original en custodia de valores).

- ↳ Informe de las garantías
- ↳ Reportes de inspecciones de prendas e hipotecas
- ↳ Reportes de visitas a clientes
- ↳ Notificaciones de Cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora.
- ↳ Referencias bancarias y comerciales

### **3.5.3.7 Tasas de Interés y Otros Recargos.**

La Cooperativa, como política para la fijación de tasas de interés, tomará como referencia la tasa máxima autorizada por las leyes. Al mismo tiempo, se deberá realizar un análisis de:

- ↳ Costo de los fondos distribuidos.
- ↳ Tasas de interés activas prevalecientes en el mercado para el segmento de Microcrédito.
- ↳ Devaluación.
- ↳ Inflación.
- ↳ Nivel de riesgo.
- ↳ Situación financiera de la Cooperativa.

### **Tasa de Interés.**

Las tasas de interés para los productos de Microcrédito serán variables. Se calcularán con base en los saldos del capital de la operación y se ajustarán según las resoluciones del Consejo de Administración en base a las establecidas por la ley. Deberán ser tasas positivas que generen un margen por encima de los costos financieros que permita al producto ser auto sostenible.

### **Recargos por créditos vencidos.**

En los casos de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado deberá pagar una penalidad, la cual estará basada en la disposición emitida por los entes controladores sujetos a la ley. Este cobro por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota y estará basado en la siguiente cuadro.

### **Fijación de recargos por mora**

Los créditos vencidos, tendrán recargos adicionales, uno de ellos es el interés por mora, el mismo que será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota, como se observa en el siguiente cuadro:

<b>SEGÚN DÍAS DE ATRASO</b>	<b>RECARGO POR MORA</b>
De 1 – 30	3%
De 31 – 60	4%
De 61 – 90	5%
De 91 – 120	6%
Más de 120	7%

### **Otros Recargos**

#### **Seguro de crédito – desgravamen**

El cobro será del 1.5% sobre el valor del préstamo y se cobra una sola vez

#### **Costo de documentación**

El costo será de USD 3,00 dólares que serán descontados del monto del crédito en el desembolso.

### **Costos por notificaciones por créditos vencidos**

Todos los socios con créditos vencidos, deberán cubrir los costos que se incurran por efecto de notificaciones y otros.

#### **3.5.3.8 Metodología de Crédito**

La Metodología de Crédito es el conjunto de normas y procedimientos que la Institución adopta, para otorgar el crédito a un costo razonable y con un nivel de riesgo aceptable.

La aplicación correcta de esta metodología implica la necesidad de información que permita determinar la situación económica financiera del sujeto de crédito (solicitante) para estructurar adecuadamente las condiciones del crédito, realizar el seguimiento y actuar adecuadamente en el caso de no pago.

De acuerdo a las características de los solicitantes, la metodología intenta cumplir las siguientes cuatro condiciones:

- 1) Debe adaptarse a las necesidades y características del socio o cliente.
- 2) Debe ser ágil y de fácil acceso.
- 3) Debe permitir una decisión descentralizada y rápida.
- 4) Debe ser de aplicación permanente a un costo razonable.

#### **Etapas de la Metodología de Crédito:**

##### **Promoción y Ventas**

En esta fase el Oficial de Microcrédito buscará sujetos de crédito para la colocación de su producto, siguiendo los parámetros de definición del mercado objetivo y de localización geográfica.

El Oficial de Crédito realizará una explicación lógica y coherente sobre las características del producto y de la forma en que estas benefician a los socios. De igual manera, se hará énfasis en las necesidades del cliente y como el producto puede llegar a satisfacer esas necesidades. En esta etapa, se iniciará también el análisis de la capacidad de pago.

También se registrarán algunos datos del solicitante con el fin de obtener información personal del mismo. Se debe identificar a aquellos socios que han decidido realizar una solicitud después que el Oficial de Crédito le proporcionó toda la información de los diferentes productos crediticios y los requisitos básicos que debe cumplir.

También permite realizar la primera calificación del solicitante, por lo tanto se debe verificar la información presentada y todos aquellos aspectos o datos que necesiten mayor precisión, aclaración o ampliación; esto con el propósito de disponer de información verdadera y confiable.

### **Evaluación y Visitas**

En esta etapa se determinarán las condiciones económicas y financieras del solicitante y su unidad familiar. Los resultados que se obtengan en la inspección y evaluación de los solicitantes servirán para determinar su capacidad de pago, evaluando también aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis y minimizar el riesgo.

### **Recolección de datos para la evaluación.**

Se toma la información financiera del negocio y de la familia, de ser el caso, para posteriormente elaborar la evaluación económica. Además se recolecta información de referencias del sector y del negocio, así como de referencias personales de vecinos del solicitante.

### **Validación de la información**

Antes de realizar la interpretación de la información obtenida, se debe analizar su razonabilidad para determinar si es lógica y confiable.

### **Procesamiento de la Evaluación Económica**

Los datos recolectados anteriormente deben, por tanto, permitir determinar el carácter y capacidad de pago del solicitante para otorgarle un crédito a medida que le sea de beneficio y que, al mismo tiempo, sea atractivo y rentable para la institución.

### **Evaluación del riesgo de la zona y de la actividad económica**

Es necesario determinar el riesgo que implica para la COAC la actividad económica del cliente, teniendo en cuenta la influencia de las variables macroeconómicas del país.

### **Análisis de los indicadores financieros**

El conocer la situación económica y financiera del negocio y de la familia permite determinar la capacidad de endeudamiento del solicitante. Estos aspectos se pueden medir a través de los índices financieros y de la propia experiencia del Oficial de Micro crédito.

### **Solicitud de Crédito**

Mediante este documento, se formalizará la necesidad de un crédito en forma escrita y con la firma del socio, previo análisis y decisión del tipo de producto de crédito que solicita. La solicitud debe indicar como mínimo las condiciones del crédito (monto, tasa de interés, plazo, tipo de garantía, formas de pago, etc.).

La información declarada en la Solicitud de Crédito deberá estar respaldada por toda la documentación que presente el solicitante y sus garantes con el fin de validar la información.

En esta etapa es importante explicar al solicitante todas las condiciones del tipo de crédito que está solicitando, ya que este documento constituye la base para continuar el proceso de análisis y posterior recomendación al nivel administrativo de aprobación correspondiente.

### **Determinación de Condiciones**

En esta etapa será importante establecer la relación entre el patrimonio, la garantía y el monto del crédito. De esta manera, se disminuirá el riesgo para la Institución al obtener una relación adecuada entre las tres variables.

Las Condiciones son los términos bajo los cuales el solicitante y la Cooperativa aceptan establecer relaciones crediticias, también se debe considerar que el monto del crédito dependerá de si el cliente es nuevo o recurrente, y también de la secuencia del crédito.

### **Crédito por refinanciación**

El socio podrá optar por un incremento en el monto con relación al crédito anterior, siempre que sus necesidades de financiamiento, capacidad de pago, comportamiento de pago del crédito anterior y perspectivas del negocio lo justifiquen.

Como política general, el nivel máximo para un crédito subsiguiente será el equivalente a 3 veces del monto anterior.

En función al nivel de cumplimiento del crédito anterior, el monto a otorgar estará en el rango del 40% al 70% de la disponibilidad neta del solicitante (resultante del análisis financiero).

La ampliación de crédito procederá, siempre y cuando el cliente haya tenido un cumplimiento oportuno en sus pagos. La ampliación o renovación se podrá hacer cuando el solicitante haya cancelado el 75% del monto original de la obligación vigente.

### **Formulario de Propuesta del crédito y recomendaciones**

Todas las operaciones de crédito deberán estar sustentadas a través de una Propuesta de Crédito, misma que debe presentarse en un informe escrito.

Es responsabilidad del Oficial de Crédito la presentación de las solicitudes previamente analizadas con una recomendación para su aprobación en el nivel administrativo pertinente.

Esta propuesta se presenta en el formulario de Análisis y Recomendación, deberá incluir, como mínimo, los siguientes cinco elementos:

- ↳ **Comentario de la unidad económica y familiar.** Se dará una explicación sobre los aspectos generales del negocio y del grupo familiar, con la finalidad de establecer la estabilidad del negocio, del domicilio, familiar (en cuanto a su integración y salud).
- ↳ **Calificación sobre la moral de pago.** De acuerdo a lo observado en las visitas, se emitirá un juicio de apreciación sobre el nivel de responsabilidad del solicitante con los compromisos que posea tanto en el negocio como en el hogar. Este aspecto es fundamental y, pese a ser subjetivo, deberá sustentarse en la mayor cantidad de argumentos posibles.
- ↳ **Historial de pagos y referencias.** Se presentará el resultado de las referencias del solicitante consultadas a través de la Central de Riesgo y en otras bases de datos disponible. En caso de créditos subsiguientes, se deberá hacer referencia al historial de pagos que ha tenido hasta el momento el cliente tanto con la Cooperativa cuanto con otras instituciones.

↳ **Evaluación y análisis de los estados financieros.** Se presentará no sólo el reporte de los estados financieros, sino también comentarios que complementen el análisis, utilizando los indicadores financieros para sustentar los argumentos y justificar la propuesta.

↳ **Propuesta.** Se deberá mencionar claramente si se recomienda aprobar ó negar el crédito. En el primer caso, debe mencionarse el monto, destino, plazo, forma de pago y la garantía propuesta. En ambos casos, ya sea una propuesta de aprobación o negación, se deberá mencionar los argumentos que respaldan la recomendación.

Las solicitudes de crédito, cualquiera que sea su nivel administrativo de aprobación, se registrarán en actas. Para fines de auditoría y control, cada acta deberá llevar la firma de los responsables de la aprobación.

El Oficial de Crédito debe analizar la información obtenida y tomar una decisión sobre la factibilidad del solicitante, su capacidad micro empresarial, su moral y capacidad de pago.

Si los ingresos netos familiares y del negocio no demuestran que exista suficiente cobertura de las cuotas, el Oficial evaluará si un monto menor sería razonable y procederá de acuerdo a la negociación y decisión con el cliente.

El Oficial de Crédito presentará su recomendación por escrito al gerente sustentará las condiciones del crédito para su aprobación, negación o modificación.

### **Análisis y Resolución del Crédito**

El oficial de Crédito /Gerente realizará una evaluación previa de riesgo de las solicitudes de crédito, ya que se debe verificar que la documentación esté completa y que se cumplan los requisitos establecidos en la Política de Crédito de la Cooperativa.

Posteriormente revisará con mayor detenimiento: la solicitud, los formularios de evaluación económica, la información de las garantías, el análisis y recomendación presentado y firmado por el Oficial de Crédito para luego tomar la decisión de aprobación o negación de la solicitud, de acuerdo a las políticas de microcrédito definidas.

### **Criterios de Evaluación de la Solicitud de Crédito**

En la evaluación de una solicitud se deberá valorar con buen juicio y prudencia financiera la información proporcionada por el solicitante interpretando con objetividad la solicitud de crédito, la entrevista personal y el perfil crediticio presentado a efectos de establecer la voluntad de pago y la solvencia económica del cliente, para así poder tomar la decisión adecuada para su aprobación o recomendación.

De igual manera, se deberá analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio utilizando los criterios de las cinco "c" del crédito: **Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones y Colateral**

#### **Carácter**

Se lo define como la integridad, el deseo de pagar, o las características morales y éticas de los clientes.

#### **Capacidad**

Este criterio considera la Capacidad de pago como primera fuente de repago y la experiencia en la administración de su actividad económica.

#### **Capital**

El criterio Capital hace referencia a solvencia económica y financiera del solicitante. Se define como la diferencia entre el valor total de los activos menos el de las

deudas. Corresponde, por tanto, al nivel de inversión de fondos propios que el socio mantiene en su negocio, es decir, con los que cuenta para el pago de la deuda en caso que su negocio fracasara.

### **Condiciones**

Este criterio implica, por un lado, la definición de las actividades económicas a las que se concederá créditos, considerando su situación macro y micro. Si bien, se debería atender cualquier actividad económica comprendida en los sectores de Comercio, Servicios y Producción, existen ciertos subsectores que por sus características demuestran un nivel de riesgo elevado. En estos casos, este nivel de riesgo deberá ser conocido por la Cooperativa para evitar o limitar su colocación en esas industrias, y se requerirá medidas adicionales para minimizar dichos riesgos.

### **Colateral**

Se define como las garantías adecuadas y suficientes que respaldan el crédito, consideradas como la segunda fuente de repago de una obligación.

### **Niveles de Aprobación de una solicitud de crédito**

La aprobación de solicitudes de Microcrédito se realizará por resolución del comité de crédito, excepto los anticipos que estarán autorizados por el Jefe de Crédito.

El Consejo de Administración previo informe favorable del comité de crédito aprobará las solicitudes de: Gerente, empleados, miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.

Para la aprobación de un crédito se requerirá un mínimo de dos firmas.

Las reuniones del Comité de crédito se realizarán ordinariamente una vez por mes y extraordinaria cuando el caso lo amerite.

El Comité de crédito estará integrado por :

- ↳ Gerencia General (Vocal )
- ↳ Miembro principal del Consejo de Administración (Presidente)
- ↳ Socio designado por el Consejo de Administración (Secretario)
- ↳ Jefe de Crédito (Con voz informativa y sin voto)<sup>48</sup>

### **Desembolso, Seguimiento y Recuperación.**

La presente Unidad Temática define las directrices para garantizar la efectividad de las etapas finales del proceso de Microcrédito: Desembolso y Acreditación, Seguimiento y Recuperación. En cuanto al Seguimiento, se destaca la importancia de las visitas al socio así como de documentar los resultados de las mismas. En la Recuperación se detalla la importancia y pertinencia de los mecanismos de: Cobranza extrajudicial, Reestructuración de Créditos, Acciones Judiciales, Provisión y Calificación de la Cartera y Castigo de Créditos.

### **Desembolso y Acreditación**

Es la instancia donde concluye el proceso de análisis crediticio y se efectiviza la solicitud del cliente. Este es el momento en que la Cooperativa realmente asume el riesgo crediticio y es la última oportunidad de rever condiciones o negar la operación.

Para el desembolso de un crédito se considerarán las siguientes situaciones:

- ↳ El área de operaciones deberá verificar el cumplimiento de todas las condiciones del crédito, así como de la firma de toda la documentación requerida.
- ↳ El desembolso del crédito se efectuará con nota de crédito a la cuenta de ahorro.

---

<sup>48</sup>Op. Cit. Aspectos básicos del Análisis del Crédito, Manfredo Añez 2008

- ✦ Para las operaciones garantizadas con garantía real, el desembolso se efectuará cuando el cliente presente la razón de inscripción de la garantía en favor de la Cooperativa en el registro correspondiente.

### **Seguimiento y Recuperación**

El objetivo que la Cooperativa persigue de recuperar los recursos colocados, solamente se logrará si los fondos que recibió el cliente se invierten en el destino para el cual fueron solicitados, es decir, en una actividad productiva. El destino de los recursos deberá ser para las actividades relacionadas con el giro principal del negocio.

La forma de pago de los créditos estará de acuerdo con la capacidad de pago del solicitante, el plazo asignado y las condiciones pactadas con la fuente de los fondos. La Cooperativa establece la posibilidad de dar créditos bajo diferentes periodos de pago, en función de los ciclos de la actividad económica del solicitante. Estos pueden ser:

- ✦ Semanal (cada 7 días)
- ✦ Quincenal (cada 15 días)
- ✦ Mensual (fecha fija o cada 30 días)

Se aplicará el sistema de pago en cuotas fijas e iguales, las cuales están compuestas de capital, intereses, seguro y otros, de acuerdo al siguiente orden: Pago de intereses por mora, recargos de mora, notificaciones, comisión por administración de cartera, interés devengado, seguro y pago de capital.

Los períodos de gracia para pago de capital, se concederán para aquellos clientes que presenten una justificación aceptable relacionada con su actividad, hasta por un plazo máximo de 3 meses. Durante el período de gracia se pagarán únicamente intereses.

## Seguimiento

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte de los Oficiales de Crédito, Coordinadores de Crédito, Gerentes de Sucursales o Jefes de Agencias para lograr que el cliente cumpla con los compromisos contraídos con la Cooperativa.

El seguimiento es la herramienta que permite minimizar el riesgo de las operaciones. Aunque un crédito esté bien colocado, esto no evita las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, por lo tanto el seguimiento permite tomar medidas preventivas ante cualquier posible riesgo para la Cooperativa.

La frecuencia con que se lleve a cabo el seguimiento está en función al riesgo. Se realizarán como mínimo 2 visitas de seguimiento durante el plazo del crédito.

**1ª visita.** Como máximo a los 15 días después del desembolso, para verificar el destino de los recursos

**2ª visita.** A la mitad del plazo otorgado o cada seis meses en los créditos con plazos mayores a 1 año.

El nivel administrativo de aprobación pertinente, definirá el seguimiento especial para aquellos clientes que representen un mayor riesgo para la COAC.

En cada gestión de seguimiento se debe elaborar un breve resumen que incluya los siguientes aspectos:

- ↳ Cumplimiento con el cronograma de pago. Se imprimirá y analizará el reporte del comportamiento de pagos del cliente, dejándolo en la carpeta como constancia
- ↳ **Destino del crédito.** Se dejará constancia de haber verificado que los fondos otorgados hayan sido invertidos en el destino para el cual el deudor solicitó la operación.
- ↳ **Situación económica y financiera.** Se evaluará de forma general la situación económica y financiera, controlando que esta no haya sido afectada

negativamente. En el caso que se presentaran riesgos adicionales, se tomará medidas preventivas, como por ejemplo: fortalecer garantías o considerar la posibilidad de reestructurar el crédito con el fin de adecuar el valor de los dividendos a la real situación financiera del socio o cliente.

- ↳ **Verificación de las garantías.** En el caso de los créditos con garantías reales, el informe deberá mencionar el estado de conservación de las garantías y si estas cubren el riesgo vigente. En el supuesto de no cubrirlo, se deberá solicitar garantías adicionales, las cuales pueden ser personales o reales.
- ↳ **Evolución del negocio del cliente.** Se deberá evaluar el crecimiento del cliente con respecto a la última evaluación, especialmente en la composición de sus activos, en el nivel de endeudamiento y en su nivel de ventas. Es importante también considerar efectos macroeconómicos, nacionales o cambios locales que puedan perjudicar o beneficiar al negocio del socio.

El formulario para el informe de seguimiento debe llenarse después de realizar la visita al cliente.

## **Recuperación**

Independientemente a lo dispuesto por el ente regulador con respecto a la contabilización de la cartera vencida, se considerarán morosos los clientes que tienen un día de vencido en el pago de sus obligaciones, por esta razón el reporte de morosidad, para su control, será emitido diariamente.

Con el objetivo de mantener la calidad de la cartera y de adoptar una política prudencial de prevenir el incremento de las Provisiones de cartera, las gestiones de recuperación de cartera se llevarán a cabo desde el primer día que un crédito entra a vencido, sin dejar de lado la cobranza telefónica preventiva que deberá realizarse 3 días antes del vencimiento para todo crédito con dividendos quincenales o mensuales.

Los Oficiales de Crédito son responsables de las gestiones de cobro desde el primer día de vencida la obligación. Luego de haber agotado todas las gestiones del caso, se asignará al Oficial de Cobranzas quien primero realizará la cobranza extrajudicial y luego inicia las acciones judiciales correspondientes, tanto al deudor como a su(s) garante(s) o garantías presentadas.

Los créditos vencidos que no han sido cancelados dentro del periodo de cobranza realizado por el Oficial de Crédito y que ya se encuentran con mora de sesenta (60) días, son asignados al Oficial de Cobranzas, quien será el responsable de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un periodo de 30 días adicionales como máximo, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial.

### **Cobranza Extrajudicial**

Esta etapa previa al proceso de inicio de acciones judiciales, se intentará buscar una solución a los problemas que se presentan en cada caso. Para ello se realizará un análisis específico de los siguientes cuatro elementos:

- 1) Causas de la mora.
- 2) Verificación de direcciones de trabajo y residencia de deudor y garantes.
- 3) Garantías disponibles y la existencia de bienes realizables.
- 4) Alternativas de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

En función a los resultados de este análisis, se decidirá si se aplica el instrumento de reestructurar el crédito o si se inicia el proceso de acción judicial.

La Cooperativa, en base a una estimación de costo beneficio, definirá si realizará acciones extrajudiciales de cobranza para los deudores con saldos menores o iguales a USD 100.

## **Reestructuración del crédito**

Se establecerá la posibilidad de reestructurar las operaciones de Microcrédito en las cuales se verifique que el deudor enfrenta dificultades financieras justificadas que le impiden el cumplimiento de las condiciones pactadas.

La definición aplicable para los créditos reestructurados de Consumo y Microcrédito es la siguiente: "Se denomina reestructuración de un crédito al acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago. La reestructuración deber ser instrumentada mediante un nuevo contrato o un Adendum al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado por una línea de crédito."

La reestructuración se puede aplicar previa solicitud del interesado y justificación del Oficial de Crédito responsables de la operación. Esta solicitud se considerará en función del mejoramiento de la producción del socio y de la garantía, como segunda fuente de repago del crédito. El procedimiento de reestructuración de un Microcrédito estará sujeto a las Políticas de Reestructuración establecidas por la cooperativa.

En todo caso que se dé una reestructuración, deberán cumplirse tres condiciones:

- ✦ Que exista un abono parcial de la deuda por parte del socio. Por lo tanto, nunca se darán reestructuraciones por el valor total de la deuda.
- ✦ Que las garantías de la deuda reestructurada sean iguales o preferiblemente mejores que las anteriores.
- ✦ Que las condiciones para la Cooperativa, considerando garantías, monto de deuda y condiciones del crédito, sean más favorables que las originales. La Cooperativa deberá estar mejor asegurada luego de la reestructuración.

## **Acciones Judiciales**

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la complejidad que implica todo el proceso. El proceso de recuperación judicial es de responsabilidad del Oficial de Cobranzas Judiciales y al mismo tiempo del Oficial de Crédito, quienes llevarán un control de todas las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar el crédito.

Los abogados encargados de las acciones judiciales deberán presentar informes sobre la situación o estado actual de los casos que se encuentran en ejecución, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados. Este informe se presentará de acuerdo a la periodicidad establecida a criterio de la Cooperativa.

Mensualmente, el Gerente General y el oficial de Crédito presentarán un Informe al Consejo de Administración sobre el estado de la cartera en cobranza extrajudicial y judicial. Este informe reflejará el monto de recuperación del mes, y la posibilidad de recuperación de los créditos con acción judicial.

## **Provisión y Calificación de Cartera**

La Calificación de Créditos es el instrumento que permite medir o ponderar el nivel de riesgo del total de la cartera. Sirve para establecer la situación de la cartera en un determinado momento permitiendo conocer el nivel y características de riesgos que pueden afectar el crédito y, por lo tanto, al patrimonio a través de las pérdidas contables de las Provisiones de Cartera.

La calificación de los deudores de Microcrédito se efectuará en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas, de acuerdo a los siguientes parámetros

### **Calificación de deudores según período de morosidad en días**

La Calificación de Créditos se fundamenta en el riesgo, que se define como la probabilidad de no recuperar una determinada cantidad de dinero prestado. Para provisionar un crédito se lo realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>CATEGORIA</b>	<b>DIAS</b>	<b>PROVISION ACTUAL</b>
A	0 - 30	0%
B	31 - 60	1%
C	61 - 90	20%
D	91 - 120	50%
E	> 120	100%

Con base en este criterio, cada categoría de deudores tiene implícita una probabilidad de pérdida en función a la capacidad de pago del deudor para cumplir oportunamente sus compromisos.

La Cooperativa deberá constituir provisiones, cuyo monto no podrá ser menor a los porcentajes establecidos para cada categoría. Para cumplir esta condición tendrá un plazo no mayor a dos años a partir de la aprobación del presente manual.

El monto de las provisiones por los activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación. No se podrá diferir dicha afectación al trimestre o trimestres siguientes.

### **Castigo de Créditos**

Se define como créditos castigados a aquellos préstamos que se consideran perdidos, porque no existe ninguna posibilidad cierta de recuperación judicial o extrajudicial.

El Consejo de Administración, con el objetivo de cumplir estrictamente lo instruido por el ente regulador, resolverá que el reconocimiento de pérdidas de la cartera de préstamos se la realice al menos antes de finalizar cada trimestre del año.

Los criterios que se aplicarán para el castigo de créditos son los siguientes:

- ↪ Cuando el crédito tiene antigüedad mayor a 180 días de vencido.
- ↪ Cuando el crédito tiene una provisión del 100% del riesgo.
- ↪ Cuando la operación no corresponda a una persona vinculada a la Cooperativa.
- ↪ Cuando a juicio de la Cooperativa no exista posibilidad de recuperación pesar de que el crédito se encuentre vencido durante un plazo menor a los establecidos, se solicitará al ente regulador la autorización para efectuar el castigo, presentando con documentos las razones que justifican la petición.<sup>49</sup>

### **Incentivos de Crédito, Cancelados en el tiempo previsto**

La Cooperativa de Ahorro Metrópolis Ltda., ofrece su servicio de crédito con la idoneidad de solventar la actividad económica de sus asociados hacia su creación, expansión o mejoramiento en sujeción a las siguientes políticas:

- Encaje del 10% para disponer el crédito.
- Seminario de capacitación al servidor de crédito para que sea agilice con tendencias actuales del sistema financiero.
- Si se paga puntualmente, se hace acreedor a un boleto de rifa con premio en cada aniversario institucional.
- Si se paga puntualmente, la aprobación del siguiente crédito será aprobado a mayor monto y menos tiempo.
- Convenios comerciales para los microcréditos destinados a compra de insumos agrícolas.
- Convenio con finqueros para pagar a sus trabajadores por medio de cuenta y luego dar crédito seguro.
- Seguro médico sería consulta en medicina general.

---

<sup>49</sup>Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Agosto 2008

Las mencionadas políticas sólo serán aplicadas aquellos créditos que estén puntualmente pagando sin perjuicio para el destino de su ahorro establecido.

En tanto, que para los créditos que han entrado en morosidad en sus pagos.

### **Sanciones de Créditos no Cancelados**

- Por no cancelar a tiempo una cuota estaría cayendo en morosidad en sí, el total del crédito otorgado.
- Por no cancelar a tiempo estarían incurriendo en un gasto por valor en mora.
- Por no cancelar a tiempo estaría afectando su historial crediticio en la COAC y demás instituciones financieras del país.
- Por no cancelar a tiempo, estarían perdiendo beneficios ofrecidos por la COAC.
- Por no cancelar a tiempo, el próximo crédito se aplazará el tiempo de su aprobación en un plazo máximo de seis meses.
- Por no cancelar a tiempo, podría estar sujeto a juicio de coactiva.

### 3.6 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación de la propuesta se la ejecutará conforme los plazos establecidos en la misma, para ello se determinarán indicadores de gestión con medición semanal, quincenal y mensual, dependiendo de cada una de las estrategias.

Otra manera de evaluar la propuesta es mediante el seguimiento y control de los objetivos de la propuesta.

### 3.7. INTERPRETACIÓN COMPARATIVA DE LOS NIVELES CREDITICAS FRENTE A LA TASA DE MOROSIDAD ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2012 Y EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013.

2012			2013	
Cód.	CUENTA	Valor (\$)	Cód.	Valor (\$)
1401	COMERCIAL POR VENCER	160.80	1401	0.00
1402	Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	224,019.37	1402	334,119.97
1404	Cartera de Créditos para la Microempresa por Vencer	237,493.73	1404	109,687.74
1412	Consumo que no Devenga Interés	7,676.62	1426	6,003.44
1414	Microempresa que no Devenga Interés	6,810.49	1428	669.95
1422	Consumo Vencida	14,394.95	1450	8,942.67
1424	Microempresa Vencida	8,591.11	1424	5,981.25
1499	Provisiones para Créditos Incobrables	13,238.89	1499	16,209.69

En su totalidad, en confrontación entre la cartera de crédito concedida versus la cartera de crédito vencida procede los siguientes resultados:

<b>CARTERA DE CREDITO</b>	<b>AÑO 2012</b>		<b>AÑO 2013</b>	
	<b>ACTIVA</b>	461,513.10	92.49%	443,807.71
<b>RECLASIFICADA</b>	14,487.11	2.90%	6,673.39	1.43%
<b>VENCIDA</b>	22,986.06	4.61%	14,923.92	3.21%
<b>TOTAL</b>	498,986.27		465,405.02	
<b>PORCENTAJE DE MOROSIDAD</b>		7.51%		4.64%

En la relación analítica de los resultados obtenidos hasta el primer semestre de cada año, se tiene que en el año 2012 está un Índice de Cartera Vencida del 7,51% y en relación al 2013 resulta en el 4,64% disminuyendo un 2,87%, en tanto, cumpliéndose así la meta establecida ya que esta relación muestra que se ha disminuido más de lo esperado es decir en un 42,37% frente a un 25% planteado como objetivo específico de la propuesta. Además podemos observar en el presente cuadro que la totalidad de la cartera de crédito ha decrecido en un 6,73% en relación del 2012 al 2103, pero se evidencia que a pesar de no haber liquidado más cantidades de créditos en el 2013, se ha puesto más énfasis en la recuperación de cartera vencida y reclasificada, lo que lleva a disminuir los porcentajes de riesgo crediticio de la cooperativa.

### **3.7 RESULTADOS ESPERADOS**

- Con la implementación del primer objetivo se pretende seguir reduciendo la cartera en mora en su mínimo porcentaje en un plazo máximo de seis meses.
- Con el segundo objetivo pretendemos incrementar en un 3% más las captaciones de la COAC, tanto en ahorros como en plazo fijo, con el mercadeo a clientes actuales y clientes potenciales.
- Se avizora lograr reducir los tiempos de respuesta en las diferentes etapas y procesos de instrumentación y otorgamiento de créditos, mediante la adaptación de nueva metodología para institución financiera.
- Esperamos estandarizar procesos y decisiones en la instrumentación de créditos, gestión y recuperación de cartera, mediante el diseño y uso del plan para acciones crediticias de microcrédito.

Finalmente se mejorará la liquidez y solvencia de la cooperativa, provocando el fortalecimiento de la imagen institucional y el incremento de socios y volumen de transacciones por cada uno de ellos.

### 3.8 BIBLIOGRAFÍA

- BERRY T. Como Gerenciar la Transformación Financiera hacia la Calidad Total, Edición 2007
- Estatuto Cooperativa de Ahorro y Crédito “MetrópolisLtda.”
- DGRV manual de Políticas y Cobranzas para Microcréditos.
- DEL VAS GONZÁLEZ JUANA MARIA , (2006) La Morosidad en la Ley de Propiedad Horizontal,
- GRUPO ECEANO; Enciclopedia Finanzas de la pequeña y mediana empresa.
- LEIVA ZEA, Francisco. Investigación científica. Grupo Leer. 5ta Edición. Quito. 2006.
- MANFREDO AÑEZ. Aspectos básicos del Análisis del Crédito, 2008
- Manual de Políticas Crediticias Coac San Antonio Ltda. Aprobado en Abril del 2009.
- Manual de Políticas Crediticias Coac San Francisco de Quito.
- MORÁN, Francisco. Metodología de la investigación. AFEFCE. Guayaquil. 2000.
- Coac.Vaca G, Luis. Contabilidad, fundamento para la toma de decisiones

### 3.9 ANEXOS

#### Anexo 1.

#### 1. HOJA DE RUTA

**METROPOLIS (Coop. De Ahorro y Crédito)**



CTA.N°							
--------	--	--	--	--	--	--	--

<b>DEUDOR:</b>		<b>FONO:</b>		<b>CAP:</b>	
<b>DIRECCION:</b>					
<b>GARANTE:</b>		<b>FONO:</b>		<b>F.A.C</b>	
<b>DIRECCION:</b>					
<b>GARANTE:</b>		<b>FONO:</b>		<b>F.V.C</b>	
<b>DIRECCION:</b>					

FECHA	HORA	NOVEDAD	OBSERVACIÓN	NOTIFICACIÓN	ABONO
<b>RESULTADO</b>	.....				
					<b>RESPONSABLE:</b>

## ANEXO 2.

### 1. Modelo de Notificaciones a Socios/as.

#### FORMATO DE NOTIFICACIÓN MEDIANTE MENSAJES O LLAMADAS TELEFONICAS

1. Saludo.....( Buenos días)
2. Identificación.....(Cooperativa Metrópolis)
3. Motivo.....(Recordar que el crédito que le fue otorgado esta vencido)
4. Monto adeudado .....(USD xxxx)
5. Días vencidos.....
6. Total a pagar capital + mora + interés.....(USD xxxx)
7. Gracias por su atención.....

## FORMATO DE BIENVENIDA A NUEVOS SOCIOS MEDIANTE MENSAJES ESCRITOS

### TODO INICIA AQUI



1. Estimación..... (Estimado socio.)
2. Identificación.....(Coop METROPOLIS Ltda.)
3. Felicitación.. ..... ( agradece por depositar su confianza)
4. Asunto..... (e iniciar ahorrando para su bienestar.)
5. Lema..... (Recuerde ahorra hoy por mañana feliz.)

## FORMATO DE FELIZ CUMPLEAÑOS A LOS SOCIOS MEDIANTE MENSAJES ESCRITO (motivación).

### FELICIDADES

1. Introducción..... Quienes Conformamos.)
2. Identificación.....(Coop METROPOLIS Ltda.)
3. Felicitación.. ..... ( le deseamos un feliz cumpleaños)
4. Asunto..... (y que todas sus metas sean alcanzadas.)
5. Lema..... (Recuerde ahorra hoy para un mañana feliz.)

**2. Control de requisitos para la solicitud de crédito (Deudor y Garante(s))**

REQUISITOS	DEUDOR	GARANTE	CONYUGUE
COPIA DE CEDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN	✓	✓	✓
COPIA PLANILLA SERVICIOS BASICOS	✓		
ENCAJE CTA	✓		
COPIA PAGO DE IMPUESTOS PREDIALES	✓		
O COPIA MATRICULA VEHICULAR	✓		
CROQUIS DONDE VIVEN SEGÚN (PLANILLA)	✓	✓	

**3. Anuncio de los tipos de créditos que oferta la Cooperativa.**

<i><b>TIPOS DE CREDITO</b></i>	<i><b>MONTO</b></i>	<i><b>PLAZO</b></i>	<i><b>CUOTAS</b></i>	<i><b>ENCAJE</b></i>	<i><b>TAZA DE INTERES</b></i>	<i><b>GARANTIAS</b></i>
<b>CONSUMO</b>	MIN: \$50	De 4 a 24 MESES PAGOS	MENSUALES	30- 20%	DEL 16.30% ANUAL	(Sobre firmas) (mínimo 1 garante,
	MAX: \$3000					Máximo 2 garantes
<b>MICROCRE</b>	MIN;\$ 50	De 3 a 6 MESES PAGOS	TRIMESTRALES O	30- 20%	DEL 30% ANUAL	(Sobre firmas) (mínimo 1 garante,
	MAX: \$2000		SEMESTRALES			Máximo 2 garantes

**4. Tabla de productos y servicios ofrece COAC METROPOLIS LTDA. y que el cliente puede que efectuar**

<b>PRODUCTOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	
AHORROS A LA VISTA	RECARGAS CELULAR CLARO Y MOVISTAR	PAGOS DE PLANES CELULAR
INVERSIONES A PLAZO FIJO	DECLARACIONES SRI- RISE	DECLARACIONES RISE
CRDITOS DE (CONSUMO Y MICROREDITOS)	PAGO DEL SOAT LATINA Y ORIENTE	PAGO AL IESS (FONDOS PATRONALES Y RESERVA)
	PAGO DE MATRICULACION VEHICULAR	PAGOS YABAL , AVON ESIKA (BELCORP)
	PAGO DE TELEFONO CNT	PAGO DE BONO DE DESARROLLO HUMANO
	PAGO DE CONSUMO ELECTRICO	DEPOSITOS A BANCOS (PICHINCHA Y PRODUBANCO)

## 5. Proceso de recuperación de cartera de crédito

<b>Cobranza:</b>	<b>Ejecución:</b>	<b>Tipo:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Vencimiento:</b>
<b>Operativa</b>	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Oficial de Crédito Gerente	<b>Letra</b>
<b>Administrativa</b>	Desde los 5 hasta los 30 días	Memorandos	Oficial de Crédito	<b>Letra</b>
<b>Judicial</b>	Vencimiento del crédito total	Juicio Ejecutivo	Abogado	<b>Letra /crédito</b>

ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES				126150.60
1101	Caja			16415.16	
110105	Efectivo		16375.16		
110110	Caja chica		40.00		
1103	Bancos y otras instituciones f			108095.44	
110305	Banco Pichincha cta cte 3337807104		95133.30		
110325	CODESARROLLO CTA. 11500028610		98.58		
110330	PRODUBANCO		12863.56		
1104	Efectos de cobro inmediato			1640.00	
110405	Cheques país		1640.00		
13	INVERSIONES				8945.90
1301	Para negociar de entidades del			2695.90	
130125	De ms de 360 das		2695.90		
1307	De disponibilidad restringida			6250.00	
130710	Depósitos sujetos a restricción		6250.00		
14	CARTERA DE CRÉDITOS				485908.18
1401	COMERCIAL POR VENCER			160.80	
140105	De 1 a 30 días		40.20		
140110	De 31 a 90 días		80.40		
140115	De 91 a 180 días		40.20		
1402	Consumo por vencer			224019.37	
140205	De 1 a 30 días		42748.68		
14020505	De 1 a 30 días	42748.68			
140210	De 31 a 90 días		36940.03		
14021005	De 31 a 90 días	36940.03			
140215	De 91 a 180 días		49208.33		
14021505	De 91 a 180 días	49208.33			
140220	De 181 a 360 días		61123.34		
14022005	De 181 a 360 días	61123.34			
140225	De más de 360 días		33998.99		
14022505	De más de 360 días	33998.99			
1404	Microempresa por vencer			237493.73	
140405	De 1 a 30 días		32852.60		
14040505	De 1 a 30 días	32852.60			
140410	De 31 a 90 días		43381.14		
14041005	De 31 a 90 días	43381.14			
140415	De 91 a 180 días		74388.4		
14041505	De 91 a 180 días	74388.04			
140420	De 181 a 360 días		53791.95		
14042005	De 181 a 360 días	53791.95			
140425	De más de 360 días		33080.00		
14042505	De más de 360 días	33080.00			
1412	Consumo que no devenga interés			7676.62	
141205	De 1 a 30 días		3793.93		
14120505	De 1 a 30 días	3793.93			
141210	De 31 a 90 días		1608.49		
14121005	De 31 a 90 días	1608.49			
141215	De 91 a 180 días		1388.15		
14121505	De 91 a 180 días	1388.15			
141220	De 181 a 360 días		886.05		
14122005	De 181 a 360 días	886.05			
1414	Microempresa que no devenga in			6810.49	
141405	De 1 a 30 días		1437.16		
14140505	De 1 a 30 días	1437.16			
141410	De 31 a 90 días		1688.41		
14141005	De 31 a 90 días	1688.41			
141415	De 91 a 180 días		1633.14		
14141505	De 91 a 180 días	1633.14			
141420	De 181 a 360 días		2051.78		
14142005	De 181 a 360 días	2051.78			
1422	Consumo vencida			14394.95	
142210	De 31 a 90 días		4011.74		
14221005	De 31 a 90 días	4011.74			
142215	De 91 a 180 días		4999.06		
14221505	De 91 a 180 días	4999.06			
142220	De 181 a 270 días		3720.95		

14222005	De 181 a 270 días	3720.95			
142225	De más de 270 días		1663.20		
14222505	De más de 270 días	1663.20			
1424	Microempresa vencida			8591.11	
142410	De 31 a 90 días		5035.06		
14241005	De 31 a 90 días	5035.06			
142415	De 91 a 180 días		2004.99		
14241505	De 91 a 180 días	2004.99			
142420	De 181 a 360 días		546.06		
14242005	De 181 a 360 días	546.06			
142425	De más de 360 días		1005.00		
14242505	De más de 360 días	1005.00			
1499	(Provisiones para créditos inc.			-13238.89	
149910	(Cartera de créditos de consumo		-13238.89		
16	CUENTAS POR COBRAR				155.54
1690	Cuentas por cobrar varias			155.54	
169075	Cuentas x Cobrar Otras		155.54		
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDIC.				10000.00
1706	Bienes no utilizados por la in			10000.00	
170605	Terrenos		10000.00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				413.65
1805	Muebles, enseres y equipos de			416.93	
180515	Muebles de Oficina		402.93		
180520	Equipos de oficina		6.00		
180530	Equipos de Computación		8.00		
1899	(Depreciación acumulada)			-3.28	
189915	(Muebles de Oficina)		-3.28		
19	OTROS ACTIVOS				7452.12
190105	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN		1800.00		
190110	AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIF.		-1800.00		
1905	Gastos diferidos			2625.05	
190520	Programas de computación		3500.00		
190599	(Amortización acumulada		-874.95		
19059920	AMOTIZACIÓN ACUMULADA. PROG. COM	-874.95			
1990	Otros			4827.07	
199007	IVA 70%		31.33		
199009	RETENCIÓN 2%		181.49		
199010	Anticipo de I. Renta		1638.85		
199014	IVA en Compras		2963.18		
199020	Crédito Tributario Imp. Renta.		12.22		
	TOTAL ACTIVO				
	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				-417547.89
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA			-322446.89	
210105	Dep. Ahorros (Activas)		-202342.95		
210110	Dep. Ahorros (Inactivas)		-10350.91		
210135	Depósitos de ahorro encaje		-109753.03		
21013505	Depósitos Ahorros Cuentas Activa	-109753.03			
2103	Depósitos a plazo			-95101.00	
210305	De 1 a 30 días		-34820.00		
210310	De 31 a 90 días		-44581.00		
210315	De 91 a 180 días		-4100.00		
210320	De 181 a 360 días		-11600.00		
25	CUENTAS POR PAGAR				-35449.24
2503	Obligaciones patronales			-8049.43	
250305	Décimo tercer sueldo		-1422.67		
250310	DÉCIMO CUARTO SUELDO		-542.16		
250315	Aportes al IESS		-635.40		
250320	Fondo de reserva IESS		-1934.02		
250335	Vacaciones		-2080.29		
250340	SECAP-IECE		-1420.55		
250345	Provisión Ahorros		-14.34		
2504	Retenciones			-12847.88	
250405	Retenciones Judiciales x liq.		-1181.29		
25040505	Retención 1%	-9.71			
25040510	Retenciones 2%	-14.09			
25040515	RETENCIÓN 10%	-300.00			
25040520	Retención 8%	-144.00			
25040535	Retención IVA 70%	-8.40			
25040540	Retención IVA 100%	-705.09			
250440	Seguro Desgravamen		-11615.72		
250490	HONORARIOS URGILES		-50.87		
2505	Contribuciones, impuestos y mu			-1382.58	

250505	Ret. 2% Rendimiento Financiero.		-9.75		
250525	Anticipo Imp. Renta SRI		-1372.83		
2506	Proveedores			-13169.35	
250610	Auditorias x Pagar		-1313.66		
250620	Fondos para Capacitación		-800.00		
250625	Indemnización Empleados		-6570.00		
250630	Fondo para previsión de eventos so		-4482.69		
250650	PAGO AGIL-BONO DE DESARROLLO HUM		-3.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				-109562.49
2602	Obligaciones con instituciones			-109562.49	
260210	Pichincha Op. nro 1331114-00		-12229.19		
260220	Coodesarrollo op.06413104		-97333.30		
29	OTROS PASIVOS				-105.00
2990	Otros			-105.00	
299040	Valores Por Confirmar		-105.00		
	TOTAL PASIVOS			-562664.62	
	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL				-51033.81
3101	CAPITAL SOCIAL			-51033.81	
310105	Aportes de socios		-41753.81		
310110	Cuotas de Ing. Socio		-9280.00		
33	RESERVAS				-23649.29
3303	Especiales			-15143.32	
330305	Reservas Legales		-1966.75		
330310	Para futuras capitalizaciones		-195.90		
330320	Reserva para Provisión Social		-279.68		
330325	20% Fondo de Reserva		-970.02		
330330	Reservas Facultativas		-5036.81		
330335	Multas		-6694.16		
3304	DONACIONES			-8505.97	
330405	Donaciones Socios Fundadores		-1767.11		
330410	Donaciones Instituciones Publicas		-2738.86		
330415	Donaciones Proyecto Tertio Milenio		-4000.00		
	TOTAL PATRIMONIO				-74683.10
	EXCEDENTE DEL PERIODO				-1678.27
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO				-639025.99
	CUENTAS CONTINGENTE				
	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES				0.00
	CUENTAS DE ORDEN				
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				4167.30
7102	Activos propios en poder de te			4167.30	
710230	Cartera de Créditos de consumo		2916.24		
710240	Cartera de Créditos para la mi		1251.06		
72	DEUDORAS POR CONTRA				-4167.30
7209	Intereses en suspenso			-4167.30	
720910	Cartera comercial consumo		-2916.24		
720920	Cartera de crédito microempresa		-1251.06		
73	ACREEDORAS POR CONTRA				512400.55
7301	Valores y bienes recibidos de			512100.55	
730110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA		512100.55		
73011005	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL	76744.00			
73011010	CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO	248564.50			
73011020	CARTERA DE CRÉDITO MICROEMPRESA	186792.05			
7390	Otras cuentas de orden acreedor			300.00	
739005	Cobertura de seguros		300.00		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREED.				-512400.55
7401	Valores y bienes recibidos de			-512400.55	
740110	Documentos en garantía		-512100.55		
74011005	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL	-76744.00			
74011010	CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO	-248564.50			
74011020	CARTERA DE CRÉDITO MICROEMPRESA	-186792.05			
740135	En administración		-300.00		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN				0.00

BALANCE GENERAL  
Ejercicio 2013  
Periodo: 2013-01-01 al 2013-06-30 (PARCIAL)

A C T I V O					
11	FONDOS DISPONIBLES				182691.04
1101	Caja			22594.80	
110105	EFFECTIVO		22554.80		
11010505	Efectivo	22554.80			
110110	Caja chica		40.00		
11011005	Fondo de Cambio	40.00			
1103	Bancos y otras instituciones finan			139797.69	
110310	Bancos e instituciones financieras		138705.64		
11031005	Banco Pichincha Cta. Cte. 33378071	130643.64			
11031010	PRODUBANCO	8062.00			
110320	Instituciones del sector financiero		1092.05		
11032015	CODESARROLLO CTA 11500028610	1092.05			
1104	Efectos de cobro inmediato			20298.55	
110404	Efectos de cobro inmediato		20298.55		
11040405	Cheque Pais	20298.55			
13	INVERSIONES				10084.90
1301	A valor razonable con cambios en el			3834.90	
130125	De más de 360 días		3834.90		
1310	De disponibilidad restringida			6250.00	
131010	Depósitos sujetos a restricción		6250.00		
14	CARTERA DE CRÉDITOS				449195.33
1402	Cartera de créditos de consumo por v			334119.97	
140205	De 1 a 30 días		27977.31		
14020505	De 1 a 30 días	18717.23			
14020506	De 1 a 30 días	9260.08			
140210	De 31 a 90 días		52081.79		
14021005	De 31 a 90 días	34175.35			
14021006	De 31 a 90 días	17906.44			
140215	De 91 a 180 días		71382.38		
14021505	De 91 a 180 días	46773.16			
14021506	De 91 a 180 días	24609.22			
140220	De 181 a 360 días		97720.06		
14022005	De 181 a 360 días	52835.05			
14022006	De 181 a 360 días	44885.01			
140225	De más de 360 días		84958.43		
14022505	De más de 360 días	29458.12			
14022506	Más de 360 días	55500.31			
1404	Cartera de créditos para la microemp.			109687.74	
140405	De 1 a 30 días		13111.72		
14040505	De 1 a 30 días	12461.72			
14040506	Act. de 1 a 30 días	650.00			
140410	De 31 a 90 días		18308.38		
14041005	De 31 a 90 días	9654.81			
14041006	Act. de 31 a 90 días	8653.57			
140415	De 91 a 180 días		63596.59		
14041505	De 91 a 180 días	12961.60			
14041506	Act. de 91 a 180 días	50634.99			
140420	De 181 a 360 días		13130.00		
14042005	De 181 a 360 días	8098.56			
14042006	Act. de 181 a 360 días	5031.44			
140425	De más de 360 días		1541.05		
14042505	De más de 360 días	1541.05			
1426	Cartera de créditos de consumo que n			6003.44	
142605	De 1 a 30 días		783.54		
14260505	De 1 a 30 días	783.54			
142610	De 31 a 90 días		632.85		
14261005	De 31 a 90 días	632.85			
142615	De 91 a 180 días		735.63		
14261505	De 91 a 180 días	735.63			
142620	De 181 a 360 días		1471.18		
14262005	De 181 a 360 días	1471.18			
142625	De más de 360 días		2380.24		
14262505	De más de 360 días	2380.24			
1428	Cartera de créditos para la microemp			669.95	
142805	De 1 a 30 días		446.67		
14280505	De 1 a 30 días	446.67			
142810	De 31 a 90 días		223.28		
14281005	De 31 a 90 días	223.28			
1450	Cartera de créditos de consumo venc			8942.67	
145005	De 1 a 30 días		83.19		
14500505	De 1 a 30 días	83.19			
145010	De 31 a 90 días		472.76		
14501005	De 31 a 90 días	472.76			
145015	De 91 a 180 días		766.99		
14501505	De 91 a 180 días	766.99			
145020	De 181 a 270 días		642.14		
14502005	De 181 a 270 días	642.14			
145025	De más de 270 días		6977.59		
14502505	De más de 270 días	6977.59			
1452	Cartera de créditos para la microemp.			5981.25	
145205	De 1 a 30 días		1317.67		
14520505	De 1 a 30 días	1317.67			
145210	De 31 a 90 días		1182.52		
14521005	De 31 a 90 días	1182.52			

145220	De 181 a 360 días		2860.12		
14522005	De 181 a 360 días	2860.12			
145225	De más de 360 días		620.94		
14522505	De más de 360 días	620.94			
1499	(provisiones para créditos incobrable			-16209.69	
149910	(Cartera de créditos de consumo)			-16209.69	
16	CUENTAS POR COBRAR				1222.80
1690	Cuentas por cobrar varias			1222.80	
169090	Otras		1222.80		
16909005	Cuentas por cobrar otras	772.80			
16909010	Bono de Desarrollo Humano	450.00			
17	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILI				10000.00
1702	Bienes no utilizados por la instituc			10000.00	
170205	Terrenos		10000.00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				3075.74
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina			2072.75	
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina		2072.75		
18050505	Equipos de Oficina	944.42			
18050510	Muebles de Oficina	1128.3			
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION			1450.84	
180605	Equipos de computación		1450.84		
1899	(Depreciación acumulada)			-447.85	
189915	(Muebles, enseres y equipos de of		-86.13		
189920	(Equipos de computación)		-361.72		
19	OTROS ACTIVOS				6054.06
190105	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACIÓN		1800.0		
190110	En otras instituciones financieras		-1800.00		
1905	Gastos diferidos			2492.03	
190510	Gastos de instalación		784.94		
19051005	Instalación Seguridad Electrónica	784.94			
190520	Programas de computación		3500.00		
190599	(Amortización acumulada gastos dif		-1792.91		
19059910	Amortización Acumulada Prog. Comp	-1574.91			
19059915	Amortización Acumulada Seg Elect	-218.00			
1990	Otros			3562.03	
199005	impuesto al valor agregado - IVA		562.61		
199010	Otros impuestos		2999.42		
19901015	Retenciones en la Fuente 2%	140.63			
19901040	Anticipo Impuesto a la Renta	2641.99			
19901045	Crédito Tributario	8.48			
19901050	Crédito Tributario Imp. Rent	208.32			
	TOTAL ACTIVO				662323.87
	P A S I V O S				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				-467806.51
2101	Depósitos a la vista			-426326.51	
210105	Depósitos monetarios que generan i		-316050.14		
210110	Depósitos monetarios que no genera		-9589.35		
210135	Depósitos de ahorro		-100687.02		
21013515	Depósitos de ahorro (inactivas)	-100687.02			
2103	Depósitos a plazo			-41480.00	
210305	De 1 a 30 días		-11300.00		
210310	De 31 a 90 días		-14500.00		
210315	De 91 a 180 días		-15180.00		
210320	De 181 a 360 días		-500.00		
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS				-5583.58
2302	Giros, transferencias y cobranzas po			-5583.58	
230201	Giros, transferencias y cobranzas		-984.37		
23020115	SOAT latina	-980.74			
23020140	Pago agil-bono de desarrollo humano	-3.63			
230215	SOAT ORIENTE		-523.31		
230225	RISE ORIENTE		-58.37		
230230	MATRICULA ORIENTE		-702.45		
230235	SRI- ORIENTE		-3315.08		
25	CUENTAS POR PAGAR				-34073.96
2503	Obligaciones patronales			-10151.88	
250310	Beneficios Sociales		-9195.43		
25031005	Décimo tercero sueldo	-1611.42			
25031010	Décimo cuarto sueldo	-715.50			
25031015	Vacaciones	-2815.51			
25031020	Fondo para provisión de eventos	-4053.00			
250315	Aportes al IESS		-708.58		
250320	Fondo de reserva IESS		-247.87		
2504	Retenciones			-13604.87	
250405	Retenciones Judiciales por Liq		-619.24		
25040505	Retenciones 1%	-3.01			
25040510	Retenciones 2%	-5.80			
25040515	Retenciones 8%	-18.40			
25040520	Retenciones IVA 70%	-27.72			
25040525	Retenciones IVA 100%	-480.00			
25040545	IVA en ventas	-84.31			
250490	Otras retenciones		-12985.63		
25049005	Seguro de Desgravamen	12372.76			
25049010	10% Honorarios Profesionales	-400.00			
25049015	Honorarios Urgentes	-212.87			
2505	Contribuciones, impuestos y multas			-7911.02	
250505	Impuesto a la renta		-6116.01		
25050510	Fondos para capacitación	-1720.14			

25050515	Indemnización Empleados	-4395.87			
250525	Anticipo Imp. Renta SRI		-1795.01		
2506	Proveedores			-1680.98	
250605	Proveedores		-1680.98		
25060505	Auditorias por Pagar	-1680.98			
2590	Cuentas por pagar varias			-725.21	
259090	Otras cuentas por pagar		-725.21		
25909005	SECAP IECE	-725.07			
25909010	Otras Cuentas por Pagar	-0.14			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				-60378.86
2602	Obligaciones con instituciones finan			-60378.86	
260205	De 1 a 30 días		-60378.86		
26020515	codesarrollo op.06413104	-60378.86			
29	OTROS PASIVOS				-5.00
2990	otros			-5.00	
299090	Varios		-5.00		
29909035	valores por confirmar	-5.00			
	TOTAL PASIVOS				-567847.91
	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL				-62648.91
3101	CAPITAL SOCIAL			-62648.91	
310105	Aportes de socios		-62648.91		
31010510	Cuotas de ing. socio	-9900.00			
31010525	certificados de aportación	-52748.91			
33	RESERVAS				-29914.73
3301	Fondo ir repartible de reserva legal			-10505.97	
330110	Donaciones y legados		-10505.97		
33011005	donaciones socios fundadores	-1767.11			
33011010	donaciones instituciones publicas	-2738.86			
33011015	donaciones proyecto terttioniile	-6000.00			
3303	Especiales			-19408.76	
330305	A DISPOSICION DE LA ASAMBLEA		-3199.00		
33030510	Reservas Legales	-3199.00			
330310	Para futuras capitalizaciones		-794.95		
330390	Otras		-15414.81		
33039010	reserva para provisión social	-367.70			
33039015	20%fondo de reserva	-1322.11			
33039020	reservas facultativas	-5036.81			
33039025	multas	-8688.19			
	TOTAL PATRIMONIO				-92563.64
	EXCEDENTE DEL PERIODO				-1912.32
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO				-662323.87
	CUENTAS CONTINGENTES				
	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES				0.00
	CUENTAS DE ORDEN				
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				2692.66
7102	Activos propios en poder de terceros			2692.66	
710230	cartera de Créditos de consumo		1883.95		
710240	Cartera de Créditos para la microe		808.71		
72	DEUDORAS POR CONTRA				-2692.66
7209	Intereses en suspenso			-2692.66	
720905					-2692.66
72090510	cartera comercial consumo	-1883.95			
72090520	cartera de crédito microempresa	-808.71			
73	ACREEDORAS POR CONTRA				1328187.30
7301	valores y bienes recibidos de tercer			1327887.30	
730105	Valores y bienes recibidos de terc		1327887.30		
73010515	cartera de crédito comercial	77246.50			
73010520	cartera de crédito consumo	690223.25			
73010530	cartera de crédito microempresa	560417.55			
7390	Otras cuentas de orden acreedores			300.00	
739005	Otras cuentas de orden acreedores		300.00		
73900510	cobertura de seguro	300.00			
74	CUENTAS ACREEDORES				
7401	Valores y bienes recibidos de tercer			-1328187.30	
740110	documentos en garantía		-1327887.30		
74011005	cartera de crédito comercial	-77246.50			
74011010	cartera de crédito consumo	-690223.25			
74011020	cartera de crédito microempresa	-560417.55			
740135	En administración		-300.00		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN				0.00

### **ANEXO 3**

#### **NIIF PARA PYMES**

La realidad del mundo de los negocios está totalmente cubierta por empresas denominadas PYMES. En casi todos los países, desde las economías más grandes hasta las más pequeñas, más del 99% de las compañías tienen menos de 50 empleados. Solo en la Unión Europea y los Estados Unidos existen 21 y 20 millones de PYMES, respectivamente. Las PYMES frecuentemente han expresado sus preocupaciones sobre la carga de tener que cumplir con requisitos contables muy complejos y generalmente cuestionan la relevancia de la información resultante para los usuarios de sus estados financieros, quienes están más interesados en información sobre flujos de efectivo, liquidez y solvencia.

Una realidad de empresas pequeñas y medianas en algunos países ha sido la complejidad de la implementación de las NIIF completas, debido a que están llenas de dificultades, es por esta razón, que en respuesta a estas preocupaciones las NIIF para PYMES fueron emitidas por el IASB en julio del 2009. Estas normas son un estándar que se basan en las normas completas, las mismas que se ajustan a las necesidades y capacidades de empresas pequeñas y medianas (PYMES), y que adicionalmente ayudan a que los Estados Financieros sean comprensibles entre países.

Las NIIF para PYMES están redactadas de una manera clara, en un lenguaje fácilmente entendible y que en varias formas son menos complejas en comparación con las NIIF completas. Los principales cambios incluyen: la limitación de opciones de políticas contables, la omisión de temas que no son relevantes para PYMES, la simplificación en gran manera de los principios de reconocimiento y medición y finalmente requirieren menos revelaciones dentro de los Estados Financieros debido a que normalmente no cotizan en bolsa

Las normas para pequeñas y medianas empresas tienen cerca del 10 por ciento del tamaño de las NIIF completas y contienen aproximadamente el mismo porcentaje de los requerimientos de revelación de estas.

La IASB, publicó las NIIF para PYMES, en tres partes:

- La Norma propiamente dicha que incluye 35 secciones, además del Glosario.
- La lista de Comprobación de Información a Revelar y Presentar, que especifica la información a ser revelada en cada uno de los estados financieros o de sus notas. Lo que permite realizar una verificación del grado de cumplimiento de los requerimientos de información.
- Los fundamentos para la emisión de la Norma.

Las NIIF para PYMES mencionan la intención de que estas normas sean implementadas por entidades de tamaño pequeño y mediano que satisfagan las siguientes dos condiciones:

- (a) No tengan contabilidad pública, y
- (b) Publiquen estados financieros de propósito general para usuarios externos.

Una entidad tiene contabilidad pública si:

- (a) Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o está en proceso de emitir tales instrumentos para que se negocien en un mercado público,
- (b) Como uno de sus negocios primarios tiene activos en una capacidad fiduciaria para un grupo amplio de externos.

Sin embargo, en nuestro país la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución No. SC.Q.ICI.CPAIFRS.11, del 12 de enero de 2011, entre otras

cosas, resolvió que: Para efectos del registro y preparación de estados financieros, califica como PYMES a las personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

- Presenten activos totales inferiores a CUATRO MILLONES DE DOLARES
- Registren un Valor Bruto de Ventas Anuales inferior a CINCO MILLONES DE DÓLARES; y,
- Tengan menos de 200 trabajadores (personal Ocupado). Para este cálculo se tomará el promedio anual ponderado.
- Finalmente, por medio del cronograma de implementación de NIIF establecido por la Superintendencia de Compañías, las entidades determinadas como PYMES deberán implementar estas normas a partir del 1 de enero del 2012, considerando como año de transición al ejercicio 2011

## TABLA DE FUENTES

La NIIF para las PYMES se ha desarrollado mediante la extracción de los conceptos fundamentales del Marco Conceptual del IASB y de los principios y guías obligatorios relacionados de las NIIF completas (incluyendo las Interpretaciones), y la consideración de las modificaciones apropiadas en función de las necesidades de los usuarios y las consideraciones de costo-beneficio de producirlas.

La siguiente tabla identifica las principales fuentes de las NIIF completas de las que se derivan los principios de cada sección de la NIIF para las PYMES.

<b>Sección de la NIIF para las PYMES</b>		<b>Fuentes</b>
	Prólogo	Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera
1	Pequeñas y Medianas Entidades	—
2	Conceptos y Principios Fundamentales	Marco Conceptual del IASB, NIC 1 Presentación de Estados Financieros
3	Presentación de Estados Financieros	NIC 1
4	Estado de Situación Financiera	NIC 1
5	Estado del Resultado integral y Estado de Resultados	NIC 1
6	Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado del Resultado Integral y Ganancias Acumuladas	NIC 1
7	Estado de Flujos de Efectivo	NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo
8	Notas a los Estados Financieros	NIC 1

9	Estados Financieros Consolidados y Separados	NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados modificada en 2008
10	Políticas Contables, Estimaciones y Errores	NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores
11 y 12	Instrumentos Financieros Básicos y Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros	NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación, NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar
13	Inventarios	NIC 2 Inventarios
14	Inversiones en Asociadas	NIC 28 Inversiones en Asociadas
15	Inversiones en Negocios Conjuntos	NIC 31 Participaciones en Negocios Conjuntos
16	Propiedades de Inversión	NIC 40 Propiedades de Inversión
17	Propiedades, Planta y Equipo	NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo
18	Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía	NIC 38 Activos Intangibles
19	Combinaciones de Negocios y Plusvalía	NIIF 3 Combinaciones de Negocios
20	Arrendamientos	NIC 17 Arrendamientos
21	Provisiones y Contingencias	NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes
22	Pasivos y Patrimonio	NIC 1, NIC 32
23	Ingresos de Actividades Ordinarias	NIC 11 Contratos de Construcción, NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias
24	Subvenciones del Gobierno	NIC 20 Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre Ayudas

		Gubernamentales
25	Costos por Préstamos	NIC 23 Costos por Préstamos
26	Pagos Basados en Acciones	NIIF 2 Pagos Basados en Acciones
27	Deterioro del Valor de los Activos	NIC 2, NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos
28	Beneficios a los Empleados	NIC 19 Beneficios a los Empleados
29	Impuesto a las Ganancias	NIC 12 Impuesto a las Ganancias
30	Conversión de la Moneda Extranjera	NIC 21 Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera
31	Hiperinflación	NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias
32	Hechos Ocurredos después del Periodo sobre el que se Informa	NIC 10 Hechos Ocurredos después del Periodo sobre el que se Informa
33	Información a Revelar sobre Partes Relacionadas	NIC 24 Información a Revelar sobre Partes Relacionadas
34	Actividades Especiales	NIC 41 Agricultura, NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales
35	Transición a laNIIF para las PYMES	NIIF 1 Adopción por Primera Vez de lasNormas Internacionales de Información Financiera





## **ANEXO 5**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS/AS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES**

**Objetivo.-** Levantar información pertinente a la COAC Metrópolis Ltda.

**1.- ¿Usted ha sido beneficiario/a de algún crédito por parte de la Cooperativa?**

**Si**

**No**

**2.- Si ha sido beneficiario, ¿cuál ha sido el monto de lo solicitado?**

**100 a 1000**

**1001 a 5000**

**5001 en adelante**

**3.- Si usted se ha beneficiado de un Crédito en la COAC Metrópolis, ¿cuál ha sido el destino de su crédito?**

**Comercial**

**Micro empresarial**

**Consumo**

**Vivienda**

**Otros**

**4.- ¿Ha estado en mora en los pagos del crédito concedido por la Cooperativa?**

**Si**

**No**

**5.- Si la respuesta es positiva, ¿cuál ha sido la razón de su morosidad?**

Fenómenos Climáticos

Inestabilidad familiar

Falta de ingresos

Ninguna

**6.- De los créditos solicitados y concedidos, ¿usted ha recibido asesoramiento y seguimiento por parte de la Cooperativa?**

**Si**

**No**

**7.- ¿De parte de la Cooperativa ha recibido un trato justo y equitativo en la solicitud de crédito?**

**Si**

**No**

**8.- ¿Solicitaría otra vez crédito en la Cooperativa?**

**Si**

**No**

**9.- ¿Le gustaría que la Cooperativa creara nuevos servicios financieros?**

**Si**

**No**

**10.- ¿Cómo califica usted al Departamento de Crédito en lo concerniente al trámite para la concesión de su crédito?**

**Excelente**

**Muy Bueno**

**Bueno**

**Regular**

**Malo**

