



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 INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CP.**

TEMA:

**LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y LOS PROCESOS PARA LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL
LIRIO, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013**

AUTORA:

LLUMIGUANO LLUMIGUANO MARÍA IGNACIA

DIRECTOR:

ING. ANTONIO DÁVILA

PARES ACADEMICOS

LIC. ENRIQUE GARCÍA

ING. FRANKLIN JARRÍN

GUARANDA - ECUADOR

2014

I .DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios por que fue el que me dio la fe, fortaleza, salud, y esa fuerza espiritual para cumplir con este logro.

Agradezco a mi familia por su apoyo y confianza, a mis padres por ser las personas, que me dieron su amor y cariño.

A mis hermanos quienes me brindaron su apoyo moral y me dieron la fuerza necesaria para continuar con mi meta propuesta.

A mi querido hijo, MAYKEL STEVEEN, quien es la luz que guía el sendero de mi superación.

¡Gracias por existir mi pequeño angelito!

MARÍA

II. AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a Dios, quien me dotó de inteligencia, sabiduría y paciencia.

A la Universidad Estatal de Bolívar, institución que ha permitido mi superación profesional, personal; y a través de ella a sus profesores, quienes me han brindado desinteresadamente sus conocimientos.

Al Ing. Antonio Dávila, quien me brindó su confianza y guió sabiamente hasta la culminación de este trabajo.

Al Lic. Enrique García, y al Ing. Franklin Jarrin, por sus valiosas sugerencias y acertados aportes durante el desarrollo de este trabajo.

MARÍA

III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

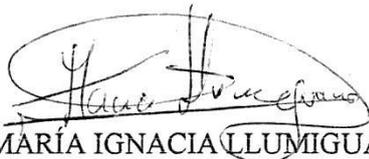
Que, el trabajo de graduación titulado” **LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y LOS PROCESOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013**”, de la autoría estudiante Llumiguano Llumiguano María Ignacia, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para la defensa del mismo.



Ing. Antonio Dávila Vásquez
DIRECTOR

IV. AUTORIA NOTARIADA

Yo, MARÍA IGNACIA LLUMIGUANO LLUMIGUANO, Egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP., de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, de la Universidad Estatal de Bolívar, declaro en forma libre y voluntaria que la investigación y elaboración de trabajo de graduación, así como las exposiciones vertidas en la misma son de autoría de la compareciente, cuyo tema es: **“LAS LINEAS DE CREDITO Y LOS PROCESOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013”**, misma que la he realizado en base a una recopilación bibliográfica de libros, páginas web, dejando a salvo los derechos de terceros sobre la bibliografía consultada y puntos de vista de autores citados en el presente trabajo.



MARÍA IGNACIA LLUMIGUANO LLUMIGUANO

C.I. 0202131835

Autora

Dr. Guido Fierro Barragán
NOTARIO PUBLICO 1ro.
GUARANDA ECUADOR

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA

Señorita MARÍA IGNACIA LLUMIGUANO LLUMIGUANO

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MARTES, NUEVE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL CATORCE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparece la señorita MARÍA IGNACIA LLUMIGUANO LLUMIGUANO. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil, soltera, capaz de contraer obligaciones, domiciliada en el sector Quivillungo, parroquia Gabriel Ignacio Veintimilla del cantón Guaranda, provincia de Bolívar, a quien de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido su cédula de ciudadanía y papeleta de votación cuya copia adjunto a esta escritura. Advertida por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados en forma separada, de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentada en debida forma, prevenida de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente: "Previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y LOS PROCESOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013", son de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por la compareciente, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que le fue a la compareciente íntegramente por mí el Notario, se ratifica en todo su contenido y firma conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

Maria Ignacia Llumiguano
Señorita María Ignacia Llumiguano Llumiguano

Guido Fierro Barragán
Doctor Guido Fabián Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA

DOY FE: Que esta copia fotostática
ES EXACTA A SU ORIGINAL
que me fue exhibido.
Guaranda, 9 de Septiembre del 2014
Guido Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO 1ro. DEL CANTON GUARANDA

Dr. Guido Fierro Barragán
 NOTARIO PUBLICO 1ro
GUARANDA ECUADOR

GF

V. TABLA DE CONTENIDOS

I.DEDICATORIA	I
II.AGRADECIMIENTO	II
III.CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	III
IV.AUTORIA.....	IV
V.TABLA DE CONTENIDOS	V
VI.TABLA DE CUADROS Y GRÁFICOS	X
VII LISTA DE ANEXOS.....	XI
VIII.RESUMEN	XII
IX.INTRODUCCIÓNX IV

CAPÍTULO I

1.Tema.....	1
2.Antecedentes	2
3.Problema.....	4
4. Justificación.....	5
5. Objetivos	7
5.1. Objetivo General	7
5.2. Objetivos Específicos	7
6. MARCO TEORICO	8
6.1. MARCO REFERENCIAL	8
6.1.1. Antecedentes de la Cooperativa “Valles de Lirio”	8
6.1.2. Base legal de la Cooperativa	8
6.1.3. Servicios que brinda	9
6.2. MARCO GEOREFERENCIAL	10
6.3. MARCO LEGAL	11
6.3.1. Constitución del Ecuador	11
6.3.2. Ley de la Economía Popular y Solidaria	13
6.3.3. Reglamento Interno de Crédito de la Coop. “Valle del Lirio Ltda.”	17
6.4. MARCO CONCEPTUAL.....	25
6.5. MARCO CIENTÍFICO	29

6.5.1. Línea de crédito	29
6.5.1.1 Definición	29
6.5.2. Utilidad de la línea de crédito	29
6.5.3. Ventajas de líneas de crédito	30
6.5.4. Desventajas de líneas de crédito	31
6.5.5. Tipos de crédito	31
6.5.6. Estado de crédito	32
6.5.7. Tasas de interés	32
6.5.8. Requisitos para obtener una línea de crédito	33
6.5.9. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	33
6.5.9.1. Definición	34
6.5.10. Causas principales que originan la morosidad	34
6.5.11. Recuperación de cartera vencida	34
6.5.12. Proceso para recuperar cartera vencida	35
6.5.13. Cuándo asignar sus cuentas a una agencia de cobranza	37
6.5.14. Tipos de cobranza.....	39
6.5.15. Estrategias elementales para recuperación de cartera vencida	39
7. HIPÓTESIS	41
8. Variables	41
8.1. Variable Independiente	41
8.2. Variable Dependiente	41
8.3. Operacionalización de Variables	42
9. METODOLOGÍA	44
9.1. Métodos	44
9.2. Tipo de investigación	44
9.3. Técnicas e instrumentos	45
9.4. Universo y muestra.....	45
9.5. Procesamiento de datos	46
CAPÍTULO II	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
2.1. Encuesta a socios que solicitaron crédito	48
2.2. Comprobación de hipótesis	57
2.3. Entrevista al Asesor de Créditos	58

2.3.1. Análisis de la entrevista al Asesor de Créditos.	60
2.4. Conclusiones	61
2.5. Recomendaciones	62

CAPÍTULO III
PROPUESTA

3.1. Título	64
3.2. Introducción.....	64
3.3. Justificación.....	65
3.4. Objetivos	66
3.4.1 Objetivo General	66
3.4.2 Objetivos Específicos	66
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	67
3.5.1. GUÍA SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	68
Presentación.....	69
3.5.2. Organigrama del Departamento de Crédito.....	70
3.5.3. Políticas de Crédito	71
3.5.4. Normativa Interna de Crédito de la Cooperativa.....	72
3.5.5. Etapas para otorgar un crédito.....	74
3.5.5.1. Otorgamiento del crédito.....	74
3.5.5.2. Seguimiento.....	77
3.5.5.3. Control interno crediticio	77
3.5.5.4. Recuperar los créditos	78
3.5.5.4.1. Otras formas de pago.....	81
3.6. Plan operativo de la Propuesta	82
3.7. RESULTADOS ESPERADOS	83
3.8. BIBLIOGRAFÍA.....	84
3.9. ANEXOS.....	85

VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro N° 1, Gráfico N° 1 ¿Conoce lo qué un Línea de Crédito?.....	48
Cuadro N° 2, Gráfico N° 2 ¿Conoce usted las líneas de crédito que otorga la Cooperativa?.....	49
Cuadro N° 3, Gráfico N° 3 ¿Conoce los requisitos para conceder el crédito?....	50
Cuadro N° 4, Gráfico N° 4 ¿Conoce el monto por línea de crédito?.....	51
Cuadro N° 5, Gráfico N° 5 ¿Los créditos son atendidos oportunamente?.....	52
Cuadro N° 6, Gráfico N° 6 ¿Ha caído en mora por el crédito recibido?.....	53
Cuadro N° 7, Gráfico N° 7 ¿Qué clase de cobranza aplican en caso de mora?.....	54
Cuadro N° 8, Gráfico N° 8 ¿La mora ha sido por falta de capital para el cumplimiento?.....	55
Cuadro N° 9, Gráfico N° 9 ¿Cuál de estas acciones ha realizado el agente de cobranzas?	56

VII. LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta a socios que han solicitado crédito	85
Anexo N° 2 Entrevista al Asesor de Créditos	86
Anexo N° 3 Fotografías.....	88
Anexo N° 4 Estados Financieros.....	91
Anexo N°5 Certificado de la Cooperativa.....	102

VIII. RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio” no cuenta con políticas claras para otorgar créditos a sus socios, lo que ha generado problemas al momento de cobrar los créditos. Además de que el Departamento de Créditos no ha realizado un control interno de calidad.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizó los métodos deductivo, inductivo y analítico; el tipo de investigación fue el correlacional, descriptivo y de campo.

Entre las técnicas utilizadas para la recolección de datos estuvieron la encuesta y entrevista, cuya herramienta fue el cuestionario elaborado con preguntas dicotómicas cerradas, preguntas de respuesta múltiple, las mismas que permitieron detectar los problemas principales en cuanto a las políticas crediticias y recuperación de cartera vencida.

La información recopilada permitió elaborar las conclusiones y recomendaciones respectivas y a partir de esto se elaboró la propuesta.

La Guía sobre políticas de crédito y recuperación de cartera vencida, es una herramienta que permitirá otorgar créditos acorde a la necesidad del socio, su capacidad crediticia, pero ante todo considerando las políticas de la Cooperativa con la finalidad de que cuando se vaya a realizar la recuperación del crédito no esté impago por más de 60 días y con ello evitar engrosar cartera vencida y tener que recurrir al cobro de forma persuasiva y peor aún administrativa-judicial.

SUMMARY

Cooperative Savings and Credit "Eastern Lily " has no clear policies to provide credit to its members , which has led to problems when collect the loans. In addition to the Credit Department has not conducted an internal quality control.

To develop the research work deductive, inductive and analytical methods used; the kind of research was correlational, descriptive and field.

Among the techniques used for data collection were the survey and interview , the questionnaire tool was developed with closed dichotomous questions , multiple choice questions , which allowed them to identify major problems in the credit recovery policies and PDL .

The information collected allowed draw respective conclusions and recommendations and from this the proposal was developed.

Guide to credit policies and PDL Recovery is a tool that will grant credit according to the needs of the partner, their creditworthiness, but above all considering the policies of the Cooperative in order that when you will perform the credit recovery is not default for over sixty days and thus avoid swell NPL and having to resort to recovery persuasively and even administrative - legal worse.

IX. INTRODUCCIÓN

La presente investigación va dirigida a todos y cada uno de quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio”, pues como socio, directivos y personal de la institución financiera está involucrados en el manejo de las políticas crediticias y en la recuperación de cartera vencida.

La investigación tuvo como objetivo instaurar políticas eficaces para el otorgamiento de Líneas de Crédito con la finalidad de disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio” en la Ciudad de Guaranda. A partir de lo investigado se puede determinar que el procedimiento, utilizado por la cooperativa, para otorgar créditos no han sido los más eficaces, lo mismo sucede en la cobranza ya que se estuvo utilizada solo la persuasión y en pocos casos las visitas domiciliarias en casos de mora.

Para descartar la problemática se preparó una guía sobre políticas de crédito y recuperación de cartera vencida, para que sea aplicado por Departamento y Comisión de Créditos siguiendo las siguientes etapas del proceso crediticio: Otorgamiento del crédito, Seguimiento, Recuperar los créditos.

La guía está estructurada por: el organigrama del Departamento de Crédito, Políticas de crédito, Normativa interna de crédito de la Cooperativa y Etapas para otorgar un crédito

CAPITULO I

TEMA

LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y LOS PROCESOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013

2. ANTECEDENTES

El origen del Cooperativismo tiene sus raíces en Gran Bretaña por el año 1844, cuyo principio fundamental fue “la unión hace la fuerza” es decir la ayuda mutua para lograr una mejor sociedad.

A través de los años y a nivel mundial se consolidó el cooperativismo, por lo que se hizo necesaria “la declaración de los principios del cooperativismo” y este movimiento fue creciendo a nivel mundial.

En estas circunstancias, el Ecuador no se quedó aislado y fue precisamente en la ciudad de Guayaquil donde se originó la primera institución financiera.

Debido a la crisis financiera del año 1999, las cooperativas fueron la opción más viable para garantizar los recursos económicos de la gente, puesto que en estas instituciones financieras tenían la opción de participar a través de sus representantes.

Las cooperativas de ahorro y crédito se inician con el objetivo principal de cubrir las necesidades financieras del asociado en base a un reglamento que deriva de la Ley de Cooperativas.

Con respecto al cooperativismo en la provincia Bolívar, ésta data de los años 1962, cuando un grupo de religiosos liderados por Monseñor Leonidas Proaño deciden crear las primeras cooperativas de tipo productivo, para posteriormente, y en base a las necesidades financieras de la población dar paso al ahorro.

En la ciudad de Guaranda existen alrededor de dieciocho Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofrecen las líneas de Crédito y que están regidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros entre las cuales están: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Guaranda, Codesarrollo, Sagrario, Muskuc Runa, Cámara de Comercio de Ambato. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria rige a las siguientes cooperativas Juan Pío de Mora, Policía Nacional,

Nueva Fuerza Alianza, Inka Kipu, Tungurahua, Sumak Ñan, Mushuk kuri Ñan, Pilahuin, Educadores, Universidad de Bolívar, Ambato, Valles del Lirio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio, está ubicada en el sector de la Plaza Roja, inicia su funcionamiento en la ciudad de Guaranda el 21 de agosto del 2010, desde la fecha en mención ha venido desarrollando diversas actividades comerciales, financieras, una de ellas y que es motivo de la presente investigación son las Líneas de Crédito.

A pesar de la reglamentación existente para la dotación de créditos estos no han podido ser recuperados en su totalidad, de ahí que es necesario recuperar la Cartera Vencida para evitar la iliquidez de la institución financiera.

3. PROBLEMA

¿Cómo afectan las Líneas de Crédito en los procesos de Recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio, de la ciudad de Guaranda, año 2013?

4. JUSTIFICACIÓN

El estudio de la Línea de Crédito en los procesos de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio, es de gran **importancia**, no solo para quienes requieren de los servicios de la organización financiera sino también para el desarrollo económico del cantón Guaranda, porque si llegan a utilizar procesos adecuados para cobrar deudas la cooperativa estará en capacidad de otorgar nuevos créditos que logren un rendimiento económico no solo al socio sino a la entidad financiera.

La presente investigación de trabajo de grado es **importante** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio porque permite difundir la información obtenida, además tiene relevancia en cuanto a la toma de decisiones, centrándose en la disminución de errores y en la optimización en el desempeño de cada una de las funciones de estos departamentos.

La **necesidad** de este trabajo radica en construir una herramienta que minimice los riesgos de morosidad y que sea oportuna la aplicación de lineamientos apropiados para una cobranza efectiva.

El proyecto es **factible** ya que se cuenta con el compromiso del nivel directivo en cuanto a proporcionar los documentos y datos de los archivos históricos de la institución lo que permitirá obtener mejores resultados, beneficiando a la cooperativa.

Es **pertinente** porque el tema de Líneas de Crédito y los Procesos para la recuperación de Cartera Vencida se relaciona con la malla curricular de la carrera de Contabilidad y Auditoría, por lo tanto se cuenta con los conocimientos y el perfil pertinente para desarrollar el trabajo investigativo.

El desarrollo del presente trabajo garantiza a todos los representantes responsables de la Cooperativa saber los aciertos y errores cometidos y como solucionarlos a tiempo.

La temática es de mucho **interés** tanto para los socios como para la Cooperativa con la finalidad de aplicar un adecuado control de los recursos financieros y por ende brindar calidad de servicio, lo cual mejora la imagen.

Finalmente el presente trabajo permitirá difundir la Ley de Economía Popular y Solidaria, especialmente lo referente a la homologación de créditos como lo menciona el Art. 94.

5. OBJETIVOS

5.1. General

- Determinar que Líneas de Crédito se debe ofertar, mediante un estudio de mercado, con la finalidad de disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio de la Ciudad de Guaranda Año 2013.

5.2. Específicos

- Identificar que Líneas de Crédito oferta la Cooperativa.
- Determinar las Líneas de Crédito que debe ofertar la Cooperativa.
- Diseñar una Guía sobre Políticas de Crédito para reducir la Cartera Vencida.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. MARCO REFERENCIAL

6.1.1. Antecedentes de la Cooperativa

En el año 2006, se reúnen un grupo de jóvenes dirigentes y líderes pertenecientes a varias comunidades e Iglesias Evangélicas de zona alta de Pilahuin, a raíz del alto índice de migración de nuestros compañeros; y por otra parte las instituciones financieras tradicionales calificaban a la zona de Pilahuin como sujetos de crédito de alto riesgo (zona roja), entonces, nace la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito “VALLES DEL LIRIO” Ltda.

La cooperativa se pone al servicio de la ciudadanía guarandeña el 21 de agosto del 2010. Está ubicada en la ciudad de Guaranda, en las calles García Moreno y General Enríquez, con el objetivo de buscar el desarrollo social económico y disminuir la pobreza facilitando el acceso a créditos, en las comunidades.

6.1.2. Base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles de Lirio” Ltda.

Por acuerdo ministerial No. 00102 de julio 12 de 2007 firmado por el Sr. Eco. Milton Maya Díaz, Director Nacional de Cooperativas, y publicado en el Registro Oficial No 008, se aprueba el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio AICEP Ltda., inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden. 7025, de fecha julio 6 de 2007. Inicia su funcionamiento con 15 socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la ley de cooperativas

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles de lirio” Ltda., se rige por la siguiente Base Legal:

- 1.- Ley de Economía Popular y Solidario
- 2.- Ministerio de Inclusión Económica Social.
- 3.- Estatutos y Reglamentos, Disposiciones Internas.
- 4.- Manuales de procedimiento y funcional.

Misión: Somos una entidad basada en principios cooperativos que impulsa el desarrollo socio económico de la provincia; ofreciendo productos y servicios financieros integrales de calidad para mejorar las condiciones de vida de nuestros socios y sociedad en general.

Visión: “Ser una institución sólida y en permanente crecimiento, en el mercado financiero del país, brindando gama de productos financieros y servicios de calidad, y a bajo costo a los sectores vulnerables, siempre preservando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo socio-económico del país.

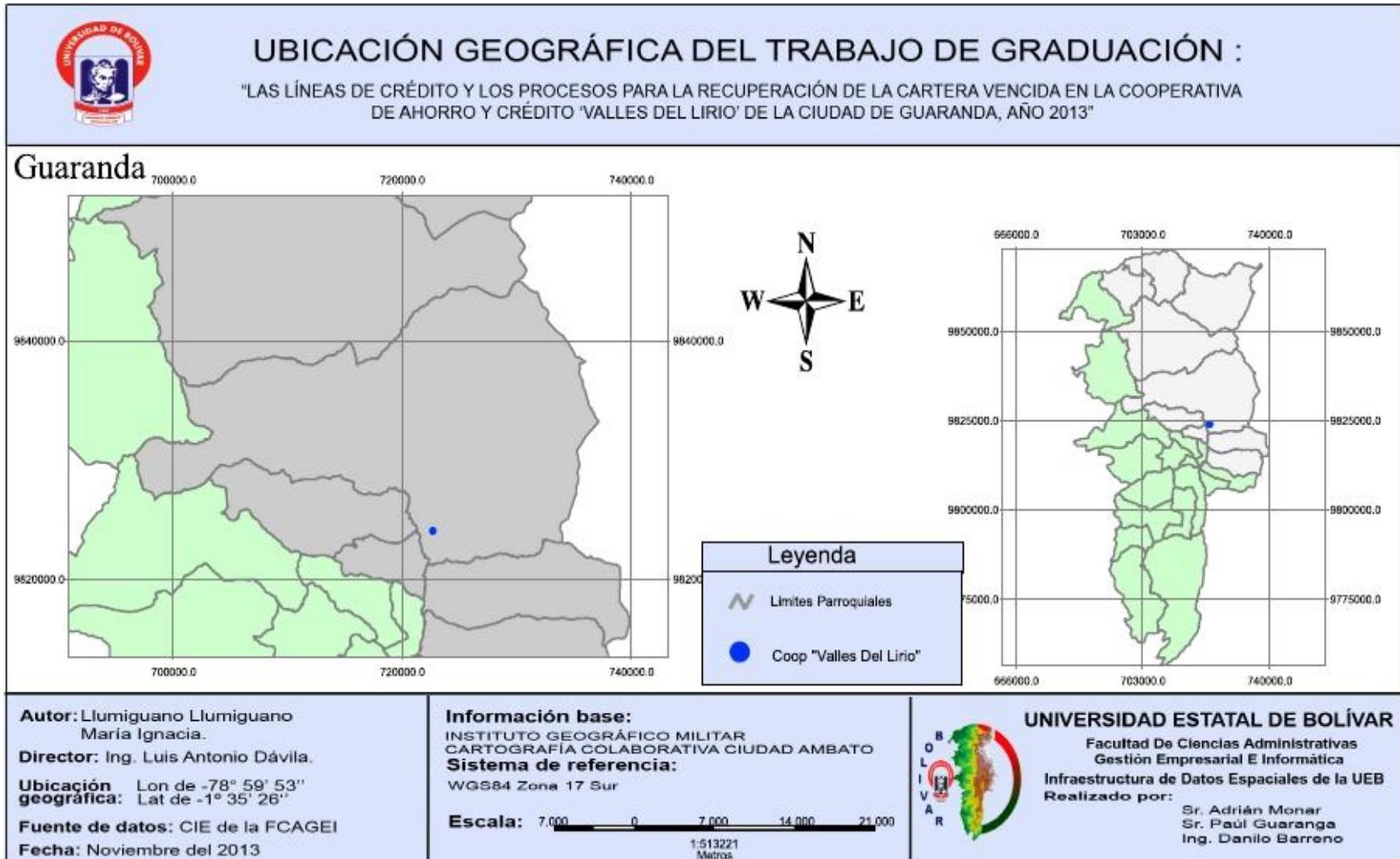
6.1.3. Servicios que brinda la Cooperativa

Dentro de micro crédito se establecen cuatro (4) líneas de crédito que cubrirán las necesidades que presenten los asociados.

- a) Credesarrollo: el monto es de 501 a 8000 dólares, con un encaje de 10 x 1, tasa de interés al 18%, plazo de pago de 180 a 1080 días, un garante sobre firmas y será otorgado en 15 días laborables.
- b) Crédito ágil: de 300 a 500 dólares, con un encaje de 10 x 1, tasa de interés 20%, plazo de pago de 30 a 180 días, un garante sobre firmas y será otorgado de 3 a 5 días.
- c) Emergente: de 50 a 2000 dólares, con un encaje de 0, tasa de interés 24%, plazo de pago de 30 a 90 días, no se necesita garante y será otorgado en 24 horas.
- d) Crédito Grupal: de 200 a 1000 dólares, con un encaje de 10 x 1, tasa de interés 20%, plazo de pago de 60 a 180 días, garantía cruzada y será otorgado de 3 a 5 días.¹

¹ Coop. de Ahorro y Crédito “Valles de lirio” Ltda.,

6.2. MARCO GEOREFERENCIAL



6.3. MARCO LEGAL

6.3.1. CONSTITUCION DEL ECUADOR

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanística; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al plan nacional de desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la función ejecutiva. Este sistema se regirá los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integridad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del código de deberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Sección octava

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

6.3.2. LEY DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

TITULO PRIMERO

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

DEFINICIÓN

Art.- 88.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios.

NORMAS APLICABLES

Art. - 89. - Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción.

VÍNCULO COMÚN

Art.- 90.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán como socios a quienes, siendo parte del público en general, tengan como vínculo común únicamente la capacidad y voluntad de acceder a sus servicios; o, a quienes tengan una identidad común de dependencia laboral, profesional o institucional.

SOCIOS Y CAPITAL MÍNIMO

Art.- 91.- El número de socios y el capital mínimo requeridos, para la constitución y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, serán establecidos por el Consejo Nacional, tomando en cuenta el vínculo común de los socios y el ámbito geográfico donde vayan a desarrollar sus actividades.

Ni en caso de retiro o separación forzosa del socio, ni para compensar deudas, se podrá redimir capital social por sumas que excedan el cinco por ciento del mismo, calculado al cierre del ejercicio económico inmediato anterior.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Art.- 92.- Los requisitos para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito y para la apertura de agencias, oficinas o sucursales, evitarán la competencia desigual con cooperativas preexistentes en el mismo territorio o en la misma área geográfica y preverán la presentación y verificación de un estudio de factibilidad que demuestre la sostenibilidad socio - económica de la cooperativa o de la oficina.

ÓRDENES DE PAGO

Art.- 93.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas reglamentarias que se dicten y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico y las normas que dicte el Consejo.

HOMOLOGACIÓN DE CRÉDITOS

Art.- 94.- Los préstamos concedidos por las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o conservación de vivienda, se asimilan y tendrán el mismo tratamiento contemplado para los prestatarios del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, el mismo que se hace extensivo a los préstamos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito, afianzados con prenda o hipoteca y a los prestatarios de dichas cooperativas, en todos los actos o contratos que celebren con las mismas.

CENTRO DE INFORMACIÓN

Art.- 95.- Los organismos de integración económica del sector, constituirán un centro de información crediticia, para evaluar la capacidad de endeudamiento de los

socios de sus cooperativas afiliadas, de conformidad con lo que disponga el Consejo Nacional.

INVERSIONES

Art.- 96.- Las cooperativas de ahorro y crédito, únicamente podrán invertir en el Sistema Financiero Nacional y de preferencia en otras instituciones financieras del sector popular y solidario, siempre que, las inversiones no impliquen incumplimiento de las normas de solvencia y prudencia financiera, fijadas por el Consejo Nacional.

REGULARIZACION E INTERVENCION

Art.97.- Las cooperativas de ahorro y crédito que incumplieren reiteradamente, con las normas de solvencia y prudencia financiera dictadas por el Consejo Nacional o las recomendaciones de la Superintendencia, o presenten deterioro en sus índices financieros o de gestión, que pongan en peligro la supervivencia de la entidad, serán sometidas a un proceso de regularización, aprobado por la Superintendencia, para ejecutarse en un plazo no inferior a 180 días y, solo en caso de incumplimiento del mismo, serán sometidas a Intervención,

La Intervención en las cooperativas de ahorro y crédito, según el riesgo valorado por la Superintendencia, puede o no implicar la remoción de los directivos y gerente y la elección inmediata de sus reemplazantes, pero, en todo caso, los actos y contratos, mientras dure la intervención, serán autorizados por el Interventor y se procurará mantener la confidencialidad de la aplicación de dicha sanción.

6.3.3. REGLAMENTO INTERNO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA “VALLE DEL LIRIO LTDA”

TÍTULO I

Art. 1. OBJETIVOS DEL CRÉDITO

Conceder créditos a todos los asociados que llenen los requisitos consagrados en los estatutos y los presentes reglamentos, para satisfacer las necesidades personales y familiares, financiando las actividades de todo tipo, procurando que el crédito contribuya al bienestar económico y social del asociado y sus familiares y como un medio de desarrollo integral de la comunidad.

Art. 2. OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El presente reglamento tiene como objetivo fundamental determinar las políticas y normas establecidas para el otorgamiento del crédito en la COAC “VALLES DEL LIRIO” LTDA, buscando la prestación de un servicio que garantice la adecuada colocación de los recursos.

Las disposiciones aquí contenidas son de estricto cumplimiento en todas las dependencias de la cooperativa; las modificaciones que se requieran serán efectuadas única y exclusivamente por el Consejo de Administración.

El control de cumplimiento de las políticas y normas le corresponde a la revisoría fiscal y a la junta de vigilancia; el cumplimiento de las normas establecidas acarreará al funcionario responsable las sanciones disciplinarias aplicables.

Las excepciones a las normas establecidas en el reglamento de crédito solo podrán ser aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa, así como la coordinación general, interpretación y consultas que genere con ocasión de la aplicación del mismo.

Art.3. POLÍTICAS DE CRÉDITO

- Aplicar los principios cooperativos en general y especialmente el de equidad.
- Utilizar el crédito como el mejor medio para fomentar el sentido de la cooperación entre los asociados de la cooperativa
- Prestar el servicio de crédito con base en los recursos propios captados de los asociados, por lo cual se estimulará de manera especial la capitalización.
- Utilizar los recursos financieros externos en caso de necesidad comprobada y prevista.
- El crédito debe orientarse primordialmente a proyectos que eleven la producción local, el desarrollo social y económico de los asociados.
- La colocación de los recursos se hará de acuerdo a la capacidad económica del solicitante, buscando democratizar el crédito y evitando la concentración del riesgo.
- Proteger al máximo el patrimonio de la cooperativa, exigiendo las mejores garantías, sin entorpecer el normal y oportuno servicio del crédito.
- El crédito ofrecido deberá pretender por el sostenimiento de tasas activas razonables dentro del mercado financiero.
- Tener como criterio básico el de conocer préstamos al mayor número de asociados aplicando en consecuencia normas que permitan obtener la máxima rotación de los recursos económicos y financieros y el más amplio y diversificado servicio.
- La cooperativa aplicará la tecnología necesaria que garantice controles eficientes con el fin de asegurar el recaudo oportuno de los préstamos.
- Hacer las suficientes provisiones para la protección de cartera y contratar los seguros que protejan las deudas a cargo de los asociados.
- Tener en cuenta, al establecer las cuotas de administración del servicio de crédito, las necesidades administrativas de la cooperativa, el costo de su capital y los capitales externos que se dediquen a tal actividad.

CAPÍTULO III

Los Créditos se efectuarán con sujeción al Normativo Interno de Crédito, el mismo que se regirá por las siguientes políticas.

a) Para que un socio pueda solicitar préstamo a la Cooperativa será necesario que hayan transcurrido por lo menos 24 horas desde la fecha del ingreso.

b) Los préstamos adquiridos por los socios podrán renovarse cuando el cooperado haya cubierto por lo menos el 50% de sus obligaciones anteriores y siempre que las calificaciones del crédito estén en "A" y las disponibilidades de la cooperativa lo permitan.

c) Para efectos de prestaciones, se establecerá un orden o cupo de acuerdo con la fecha de presentación. Los cupos serán establecidos por el Gerente y el Contador de la Cooperativa, de acuerdo a la liquidez.

d) El socio que necesitare un préstamo deberá solicitarlo al asesor de la Cooperativa, a través del formulario de solicitud de crédito debidamente llenado y con los respectivos requisitos, quien lo enviará al comité de Crédito para su calificación.

e) El Gerente proporcionará mensualmente a la Comisión de Crédito la disponibilidad de caja de bancos a fin de que pueda proceder con el análisis y aprobación de los créditos.

f) Únicamente los socios activos y que se encuentran al día en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa tendrán derecho a utilizar los servicios de crédito de ésta.

g) El plazo máximo que se considera para los créditos es de 48 meses y la Comisión de Crédito fijará los plazos para cada tipo de crédito de acuerdo a la liquidez de la cooperativa.

h) Como medida de seguridad tendiente a salvaguardar los intereses de la Cooperativa se establece que los socios no podrán ofrecer más de dos garantías simultáneamente, en un mismo crédito.

i) Los socios que adeuden a la Cooperativa podrán cubrir el préstamo con sus ahorros.

j) El socio deudor podrá realizar abonos a su préstamo por adelantado a fin de disminuir el plazo original de la deuda o para solicitar un nuevo plan de pago sobre saldo.

k) Los préstamos a un socio no excederá del 10 % del monto total del activo de la Cooperativa.

l) Todos los socios fundadores y nuevos tendrán la facilidad de realizar cualquier tipo de créditos que brinda la cooperativa con facilidad. Los socios fundadores y nuevos tendrán un límite de realizar créditos, de acuerdo como tenga la liquidez de la cooperativa todo por igual.

CAPÍTULO IV

Art.4. NORMAS GENERALES DEL CRÉDITO

Son el conjunto de disposiciones de obligatorio cumplimiento en relación con todos los aspectos o elementos que tienen que ver con el crédito.

Art.5. FUENTES DE CRÉDITO

Se establecen a continuación los recursos con los cuales contará COAC “VALLES DEL LIRIO” LTDA, para atender la demanda de crédito:

5.1. Recursos internos: recursos que provienen de los aportes de capital que pagan los asociados y los obtenidos en el giro normal de las operaciones de COAC “VALLES DEL LIRIO” LTDA. El porcentaje de recursos que se aplican en forma de

créditos hasta el noventa por ciento distribuido de acuerdo a las disponibilidades de la cooperativa.

5.2. Recursos externos: Son los dineros provenientes de préstamos que le hace el sector financiero a la cooperativa, para que esta a su vez lo irrigue en forma de crédito a sus usuarios en un cien por ciento del total solicitado a la entidad.

ART.6. BENEFICIARIOS DE LAS FUENTES DE CRÉDITO

Son beneficiarios todos los asociados a COAC “VALLES DEL LIRIO” LTDA.

Art.7. LÍNEAS DE CRÉDITO

Dentro de micro crédito se establecen cuatro líneas de crédito que cubrirán las necesidades que presenten los asociados.

- a) Creadesarrollo
- b) Credi ágil
- c) Emergentes
- d) Credi grupal

Art.8. DE LOS MONTOS, REQUISITOS, ENCAJES, TAZAS, PLAZOS, GARANTÍAS Y TIEMPOS

Los socios tendrán que cumplir los siguientes parámetros para cada línea de crédito:

PRODUCTOS	MONTO	REQUISITOS	ENCAJE	TAZA%	PLAZO	GARANTÍA	TIEMPO
CREDESARROLLO	501 A 8000	Copia de cédula y papeleta de votación (garante) Pago de servicios básicos (agua, luz y/o telf.) Justificación de ingresos Pago predial (copia de escritura) Copia de libreta actualizada Una foto actualizada del solicitante	10 x 1	18%	180 a 1080 días	Un garante sobre firmas	15 días laborables
CREDI ÁGIL	300 A 500	Copia de cédula y papeleta de votación (garante) Pago de servicios básicos (agua, luz y/o telf.) Copia de libreta actualizada Una foto actualizada del solicitante	10 x 1	20%	30 a 180 días	Un garante sobre firmas	3 a 5 días laborables
EMERGENTES	50 A 2000	Copia de cédula y papeleta de votación (s.c.) Pago de servicios básicos (agua, luz y/o telf.) Pago predial (copia de escritura) desde 500 Una foto actualizada del solicitante	0	24%	30 a 90 días	0	24 horas
CREDI GRUPAL	200 A 1000	Copia de cédula y papeleta de votación (garante) Pago de servicios básicos (agua, luz y/o telf.) Copia de libreta actualizada Justificación de ingresos desde 500 en adelante Pago predial (copia de escritura) desde 500 en adelante Una foto actualizada del solicitante	10 x 1	20%	60 a 180 días	Cruzadas	10 días laborables

Art.9. DE LAS GARANTÍAS

Las garantías de acuerdo al monto hasta 500 dólares sin garante lo cual firmara una declaración juramentada misma que servirá como garantía, desde 501 dólares hasta 8000 un garante desde 8001 en adelante el crédito será hipotecario.

Art.10. INTERÉS DE MORA

Por los atrasos en los pagos de las letras, el socio pagará el interés de mora el porcentaje de 1.1 veces de la tasa activa.

Art.11. DE LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS Y CERTIFICADOS

Por cada crédito otorgado a los socios se incrementará al capital un porcentaje del 3% esto será financiado y se distribuye de la siguiente manera:

2% a los gastos administrativos

1% a los certificados de aportación

Art.12. CALIFICACIONES

Art.13. DE LAS FORMAS DE PAGO

Los pagos en toda línea de crédito serán de la siguiente forma:

- Diarios
- Semanales
- Mensuales y Bimestral

Art.14. DE LOS COMITÉS

El comité de crédito se conformará de tres personas; gerente jefe de crédito o Jefe de agencia y asesor serán responsables de revisión de las carpetas que presenten los asesores de crédito de los montos que superen los 500 dólares y se reunirán una vez a la semana en cada agencia.

Art.15. FACULTADES DE APROBACIÓN

Los créditos serán aprobados de la siguiente manera:

Los productos crediticios que otorga la Cooperativa, son aprobados por la comisión de crédito que está conformado por **Asesor de Crédito, Jefe de Crédito y el Gerente**, los requisitos con los que debe cumplir el socio para acceder a cada uno de ellos, así como las instancias administrativas que debe aprobarlos y demás normas necesarios, para su correcta administración el Consejo de Administración expedirá un Reglamento Interno de Créditos.

6.4. MARCO CONCEPTUAL

Amortización: Proceso de cancelar una deuda y sus intereses por medio de pagos de períodos.

Capital Técnico: Es el conjunto de bienes que dispone una empresa, que no son destinados a la venta, y cuya naturaleza puede ser tanto material como inmaterial. Estos bienes denominados capital técnico son destinados a la producción de bienes y servicios.

Capital Financiero: Es toda suma de dinero, que no ha sido consumido por su propietario, sino que ha sido ahorrada y trasladada a un mercado financiero con el fin de obtener una renta al capital.

Cartera Vencida: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Cobranza: se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria.

Cooperativismo: Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades.

Socio: Aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.

Crédito: Término derivado de la palabra latina credo, que significa creo, y que generalmente se define como la posibilidad de comprar con una promesa de pago, o la posibilidad de obtener la propiedad de y recibir mercancías para el disfrute en el presente aun cuando el pago se difiera a una fecha futura. Por consiguiente, constituye una transferencia real y entrega de mercancías a cambio de una promesa de pago en el futuro.

Cuentas por cobrar: Un activo, una promesa de recibir efectivo de los clientes a quienes el negocio les ha vendido mercancías o prestado un servicio, documentado por escrito mediante una factura emitida.

Desembolso: En términos generales, un pago en efectivo o gasto. Se refiere, especialmente, a la salida de efectivo que presenta un gasto, más bien que un desembolso para la compra de activos.

Garantía: Una fianza o seguridad para proteger a una persona contra pérdidas en caso de falta de pago de una deuda, o ejecución de un contrato; un documento o compromiso, generalmente denominado fianza, que se otorga como evidencia de la garantía mediante la cual el fiador se obliga al igual que el principal o deudor original.

Garante: Una firma bancaria inversionista que maneja la venta al público de las acciones de una compañía.

Ingresos: Aumento en el capital contable del propietario que se gana al entregarles bienes o servicios a los clientes.

Insolvencia: Situación de un deudor que no puede pagar sus deudas. Se considera que una persona es insolvente cuando el total de sus propiedades, no resulte suficiente en su justo valor para pagar el importe de sus deudas.

Interés: «Precio del dinero»; pago de alquiler sobre el dinero; cargo efectuado al prestatario por el prestamista por el uso del dinero. «El pago en exceso que se

efectúa al devolver el dólar prestado se denomina interés». (Mackenzie, M.A., Interest and Bond Values). Se expresa en términos de un porcentaje sobre el principal.

Inversión: En sentido general, el empleo de capital con ánimo de lucro, ya sea en un negocio, finca, bienes inmuebles urbanos, bonos del gobierno, bonos industriales, acciones petroleras, mercancías, o en educación. En un sentido más estricto, representa la compra de propiedades por el ingreso que las mismas produzcan. Se entiende por inversiones el empleo de recursos con la finalidad de ampliar o reponer la capacidad instalada en las diferentes actividades económicas, mediante la adquisición o formación de activos fijos.

Líneas de Crédito: Máximo o cantidad que una persona o empresa puede tomar a préstamo de un banco en una fecha dada, o límite normal de préstamo, también llamado límite de crédito, o línea de crédito. Representa el total de la fuerza de crédito o saldo acreedor potencial a disposición de un cliente prestatario, a cambio del cual se le requiere al cliente que mantenga un saldo proporcional, demuestre que es un riesgo de crédito aceptable, y si no, que es un cliente solvente. El importe de una línea de crédito no se fija definitivamente, sino que varía de acuerdo con la capacidad financiera del cliente, que aparece en los estados financieros rendidos, la disponibilidad de recursos del banco y las condiciones generales del dinero y de los negocios.

Liquidez: Término que se refiere a la condición de un individuo o negocio en el cual un alto porcentaje de los activos puede convertirse rápidamente en efectivo sin que entrañe pérdidas de consideración por la aceptación de precios de sacrificio. La liquidez implica un alto grado de aceptación general y de solvencia en el sentido justo; los activos corrientes son ampliamente capaces de cubrir los pasivos corrientes a medida que éstos vengzan.

Pagaré: Una promesa escrita formal de pagar un valor prestado más los intereses en una fecha determinada. Documento por el cual una persona (natural o Jurídica) se compromete a pagar una cantidad en determinada fecha a otra persona a favor

de la que se ha suscrito dicho documento, o a su orden, es decir, a una tercera persona a quien la segunda ha endosado el documento. Una promesa por escrito de pagar un importe de dinero especificado en una fecha futura en particular.

Préstamo: Contrato por el que una persona (prestador) entrega una cosa a otra persona (prestatario) para que se sirva de ella, obligándose esta última a restituir dicha cosa después de haberla utilizado. Cuenta de Activo representativa de los derechos adquiridos por la concesión de un préstamo. Cuenta de Pasivo representativa de las obligaciones de la empresa frente a otra entidad a consecuencia de la concesión de un préstamo a corto plazo.

Rentabilidad: Es la relación entre el Beneficio y la Inversión.

Saldo: Diferencia entre los totales del debe y el haber de una cuenta. Suma necesaria para comparar los totales de los débitos y créditos de una cuenta. Un saldo deudor representa el exceso de débitos sobre los créditos, y uno acreedor, el exceso de créditos sobre los débitos.

Saldo crédito: El saldo de una cuenta en la cual el valor total de los créditos excede al valor total de los débitos.

Solvencia: Situación normal de un negocio – cuando los activos exceden a los pasivos (sin incluir el activo líquido) y las obligaciones se cumplen a medida que vencen. No es más que tener suficiente dinero para pagar deudas a medida que éstas vencen.

6.5. MARCO CIENTÍFICO

6.5.1. LÍNEA DE CRÉDITO

6.5.1.1. Definición

Marca el límite máximo de concesión de crédito que una entidad crediticia otorga a un cliente, teniendo en cuenta la totalidad de las operaciones que conllevan riesgo para ella: descuentos, créditos, préstamos, avales, etcétera. A los gestores de la entidad de crédito les sirve de referencia para conocer hasta dónde pueden llegar, con un cliente, a la hora de concederle operaciones que impliquen riesgo crediticio. Por lo general, no se permite sobrepasar este límite salvo casos excepcionales.

6.5.2. Utilidad de la línea de crédito

Este producto bancario es muy útil cuando se desconoce la cantidad exacta que se va a precisar para afrontar pagos a corto plazo.

La cuenta de crédito permite a un cliente bancario disponer de dinero prestado por la entidad durante un periodo de tiempo determinado y fijado por ambos. Esta alternativa es muy útil cuando se desconoce la cantidad exacta de dinero requerida por el cliente. De todas maneras este producto financiero sólo es accesible a personas de demostrada solvencia, ya que el banco se guarda las espaldas ante posibles fraudes o problemas suscitados por la situación económica del prestatario.

La línea de crédito también acarrea intereses y gastos que habrán de ser pagados a la entidad bancaria. Los intereses son mayores que en el caso de un crédito normal pero se remiten a la cantidad concreta prestada en cada momento y no al total de la línea de crédito. En cambio, existe una comisión trimestral de no disposición sobre el saldo medio no dispuesto.

La línea de crédito suele pactarse por un periodo determinado de tiempo y se renueva anualmente. También se estipula un máximo de dinero a prestar o recibir. El banco debe tener a disposición del usuario la cantidad pactada así como la entrega de las cantidades que éste solicite. Por su parte, el cliente está obligado a

restituir las cantidades utilizadas al vencimiento de plazo, así como pagar las comisiones o intereses que procedan.

Al finalizar el plazo negociado al principio, la línea de crédito deja de existir, por lo que las partes involucradas, tendrán que negociar otra línea si así lo acuerdan.²

6.5.3. Ventajas de líneas de crédito

Liquidez: La institución financiera dispone de fondos extras a su balance para cualquier eventualidad que se le presente, sin necesidad de realizar grandes procesos burocráticos. Se puede utilizar para sobregiros.

Rapidez: Sólo tiene que firmar un pagaré al momento de necesitar otro servicio, otorgando agilidad al proceso. Satisface una necesidad de recursos permanente.

- Amplia disponibilidad de fondos por parte de la Cooperativa hacia nuevos requerimientos de fondos.
- Su financiamiento se realizará en condiciones de mercado muy competitivas y con menores riesgos de selección adversa.
- La línea puede ser utilizada de distintas maneras: para capital de trabajo, emisión de garantías de participación y cumplimiento, apertura de cartas de crédito, aceptaciones bancarias, transferencias al exterior, desembolsos en efectivo y mejora de capacidad productiva.
- Puedes ir cancelando periódicamente sobre tu línea de crédito y re-usar la parte disponible en ella sin tener que hacer nuevas solicitudes.
- Tu límite está determinado por el monto máximo del crédito, no por limitación de tiempo. No estás obligado a cancelar el crédito en un período determinado por anticipación, como un año o X número de meses.
- El monto pre-aprobado agiliza la solicitud de fondos y otorgamiento de nuevos créditos sólo con la actualización de información cuando se requiera.
- Las líneas de crédito también pueden estar avaladas por instrumentos de inversión como cuentas de ahorro, cuentas de seguro o activos de fácil liquidación.

² http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2002/08/20/50770.php

6.5.4. Desventajas de líneas de crédito

Se debe **pagar un porcentaje de interés** cada vez que la línea de crédito es utilizada.

Este tipo de financiamiento, está **reservado para los clientes más solventes** del banco, y en caso de darlo, el banco puede pedir otras garantías antes de extender la línea de crédito.

La exigencia a la empresa por parte del banco para que **mantenga la línea de crédito "Limpia"**, pagando todas las disposiciones que se hayan hecho.³

6.5.5. Tipos de Crédito

Las líneas de crédito pueden ser de corto plazo (1 año), mediano plazo (de 1 a 5 años) y excepcionalmente de largo plazo (más de 5 años).

Crédito rotativo: (por ejemplo, las tarjetas de crédito bancario o las tarjetas de crédito de grandes almacenes). El crédito rotativo le da la opción de pagar la totalidad de su deuda o de realizar pagos mínimos cada mes. A medida que paga, vuelve a estar disponible para volver a solicitar un nuevo préstamo.

Características

- Está disponible todos los días del año.
- El cupo otorgado no se te desembolsa totalmente, tú eliges en qué momento necesitas el dinero y qué cantidad del cupo deseas utilizar.
- Tienes un pago mensual y también puedes hacer abonos voluntarios.
- Los pagos se difieren automáticamente a determinado tiempo, dependiendo de la entidad.

Crédito simple: Es un crédito a largo plazo que se otorga a empresas de sector comercio, industria o servicios y puede ser destinado para la compra de activos fijos de tu empresa, para aumentar la capacidad de producción del negocio o para la construcción de una fábrica.

³ <http://m.monografias.com/trabajos82/incidencia-credito-como-fuente-financiamiento/incidencia-credito-como-fuente-financiamiento2.shtml>

Es una excelente opción para los proyectos de largo plazo (generalmente más de 3 años) que tienes en tu empresa ya que evitara que tomes dinero de tu caja el cual tendrá un retorno de largo plazo.

Una ventaja de este tipo de créditos es que el interés se maneja por el monto de lo que debes, por lo tanto tus pagos adelantados se van directamente al capital ahorrándote los intereses.

Dependiendo de la institución de crédito, el monto a financiar por tu proyecto puede variar de tal manera que puedas realizar una proyección de los pagos a realizar tomando en cuenta posibles adelantos en el pago del crédito, sin embargo es muy importante que verifiques los costos asociados que puede tener una línea de crédito de esta naturaleza. En algunas instituciones financieras las líneas de crédito tienen un costo de apertura, en otras se tiene que pagar un seguro por el manejo de la línea de crédito.

En el caso de la Cooperativa motivo de estudio, dentro del microcrédito se establecen cuatro líneas de crédito: Credesarrollo, Credi ágil, Emergentes, Credi Grupal.

6.5.6. Estado de crédito

Cuando investigan a un potencial prestatario que pide una línea de crédito, el banco o prestamista verán el crédito del mismo. La puntuación de crédito, ya sea personal o de un negocio, no sólo determinará si el prestatario obtendrá la línea de crédito, sino que también determinará la cantidad de crédito que será otorgada.

6.5.7. Tasas de interés

Es poco probable que alguien preste dinero en efectivo sin obtener algo a cambio. Las líneas de crédito no son diferentes. Con una línea de crédito, la tasa de interés puede ser afectada por tu puntuación crediticia, historia de pagos y otros factores relacionados con tu estado financiero personal o de negocios.

6.5.8. Requisitos para obtener una línea de crédito

Adquirir una línea de crédito ya sea por parte de un banco o de una empresa prestamista no es una tarea fácil; por el contrario son muchos los requisitos que se deben cumplir para poder acceder a ella. Principalmente debemos saber que la línea de crédito es un beneficio que suele ser otorgado por los bancos a los clientes preferenciales, es decir, a aquellos clientes que nunca han fallado a las obligaciones que el banco le ha impuesto, ya sea por el pago puntual de las solicitudes de préstamos y créditos otorgados, o bien, por el uso correcto y continuo de algún servicio como puede ser una caja de ahorro o una cuenta corriente.

Lo cierto es que en este caso en particular es el banco quien elige a la persona que obtendría la línea de crédito. No obstante, si un cliente cuyo historial financiero no posee muy buenas referencias, se presenta a su banco con la idea de solicitar una línea de crédito, lo más probable es que la misma le sea denegada.

Debemos considerar que el buen comportamiento financiero y económico es el camino seguro a obtener todos los beneficios existentes en cuanto a la transacciones financieras que podamos realizar, por ello es tan importante que se mantenga un control sobre las finanzas personales, y como bien hemos dicho en otros artículos, insistimos en que la planificación de las mismas es uno de los mejores comienzos para ello.⁴

6.5.9. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

6.5.9.1. Definición

Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio. Sánchez, M (2011).

⁴ <http://www.financiamiento.com.mx/>

La cartera vencida es el monto de tales efectos comerciales cuando han superado el plazo establecido para su cancelación o abono. Gitman, (internet pág. 16 ,1996)”.

6.5.10. Causas principales que originan la morosidad

Falta de Calidad en el Servicio

Clientes Sobreinventariados

Créditos mal soportados en cuanto a garantías

6.5.11. Recuperación de Cartera Vencida

La Recuperación de Cartera Vencida se ha convertido en una gran preocupación de las instituciones financieras dedicadas a la comercialización de productos y servicios.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

Sin embargo, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente.

Además, difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas

por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros.

Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización.

Con la finalidad de realizar un estudio sobre el crédito y la cobranza se debe utilizar las siguientes fórmulas:⁵

$$\text{Porcentaje de cartera vencida} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje de cartera recuperada} = \frac{\text{Recuperación de cartera}}{\text{Cartera vencida}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje cuentas incobrables} = \frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Cantidad de créditos concedidos}} \times 100$$

6.5.12. Proceso para recuperar Cartera vencida

➤ **Mantener relaciones sólidas con los clientes:** es una de las claves para el éxito en cualquier negocio. Sin prácticas empresariales sólidas, el dinero no se recibe en el momento oportuno, las facturas no se pagan y su mercancía y bienes dejarán de ser entregados a su empresa. ¿Cómo se puede remediar esta situación? La recuperación de sus cuentas por cobrar es el primer paso a tomar para que su dinero entre directamente a donde más se necesita... en sus cuentas bancarias.

➤ **Iniciar las gestiones de cobranza de la cartera vencida tan pronto como sea posible** es uno de los factores clave para aumentar la probabilidad de

⁵ Fleitman Jack.(2007) Evaluación integral para implantar modelos de calidad. Editorial Pax México Schoenfeld.

recuperación. Uno de los mayores y más comunes errores de los dueños de negocios o directivos es que tienden a gestionar sus cuentas vencidas internamente por demasiado tiempo. Cuando sus cuentas por cobrar estén dentro del rango de 60 a 90 días de vencimiento están dentro del rango favorable para su pronta recuperación; sin embargo, una vez que entran al rango de 90 días o más, sus posibilidades de recuperación de cartera disminuyen drásticamente.

➤ **Envío de comunicados:** una de las primeras cosas que usted debe de hacer cuando esté listo para comenzar a cobrar sus cuentas vencidas es el envío de un comunicado de cobranza. Este comunicado puede ser enviado cuando la deuda cumpla 30 días de vencimiento y deberá dar a sus clientes una oportunidad de revisar sus registros, ya que realmente el pago a veces no se realiza por un descuido de parte de su empresa.

➤ **Llamada telefónica:** Si no se recibe ninguna respuesta por parte de su cliente en los siguientes 5 a 10 días, una llamada de seguimiento es siempre un buen paso a tomar. La llamada telefónica es un paso importante a tomar cada vez que se intenta cobrar una deuda ya que le da un toque personal a sus esfuerzos de cobranza. Si bien es cierto que muchos deudores simplemente evitan las llamadas telefónicas de sus acreedores, algunos serán humildes y hablarán con usted sobre su adeudo. Durante esta llamada usted puede averiguar si hay algún problema que evitaría que le paguen su cuenta por cobrar, como la pérdida de un cliente u otra razón económica. Muy seguido, usted se dará cuenta de que sus clientes con cuentas vencidas mostrarán más voluntad de cubrir su adeudo si sienten que usted, su acreedor, desea trabajar con ellos en llegar a una negociación, ya sea a través de una sola exhibición o a través de un plan de pagos.

Como cortesía profesional se puede realizar otra llamada de cobranza a los 5 días posteriores de la fecha en la que el pago debió de haberse recibido. Durante esta llamada de cobranza usted puede ofrecer a sus clientes la posibilidad de establecer un plan de pagos. Por desgracia, muchos clientes estarán más que dispuestos a establecer un plan de pagos sin tener una intención verdadera de cumplir con dicho plan.

Por lo anterior, es de suma importancia que cada vez que usted negocie un plan de pagos con sus clientes les pida que le envíen por escrito su solicitud y, en caso de ser aprobado, su empresa deberá de enviarles los términos y condiciones en los cuales su plan de pagos fue autorizado.

➤ **Contratación de agencia de cobros:** Cuando usted está teniendo dificultades para cobrar sus cuentas por cobrar vencidas con sus clientes, la contratación de una agencia de cobro puede ser su mejor opción para recuperar su dinero. Las agencias de cobranza son profesionales con una sólida formación en la investigación y recuperación de las cuentas vencidas. Estos profesionales tendrán los conocimientos y la capacidad de rastrear a sus deudores, gestionar sus cuentas y darles la oportunidad a sus clientes de pagar su deuda con condiciones favorables para ambas partes.

Dejar la tarea de recuperar su cartera vencida en manos de una agencia de cobranza profesional es el mejor paso para asegurar que su empresa sobreviva los duros tiempos económicos.

6.5.13. Cuándo asignar sus cuentas a una agencia de cobranza

Muchos ejecutivos se preguntan: “¿Cuándo debo de asignar mis cuentas por cobrar vencidas a una agencia de cobranza?” Hay que estar conscientes de que hay una relación directa entre el tiempo de vencimiento con la probabilidad de recuperación; mientras más tiempo tenga de vencida una cuenta, menor será la probabilidad de recuperar su dinero.

Según las estadísticas del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, a los tres meses de haber generado una factura, su empresa tiene sólo un 77% de probabilidad de recuperar dicha cuenta por cobrar, 45% a los doce meses y un 23% a los dos años.

Considerando lo anterior, la cuenta debe de ser asignada a una agencia de cobranza cuando la cuenta cumpla los 90 días de vencimiento (60 días después de la fecha de la factura). En este punto, el cliente ya recibió sus facturas, sus estados de cuenta, comunicados de cobro y varias llamadas de cobro. Su empresa ya realizó sus esfuerzos de cobro internos y que el cliente no haya respondido con

algo concreto muestra la falta de interés en resolver el asunto, o falta de liquidez. Cualquiera que sea el caso, hay un problema de cobranza y la cuenta debería ser asignada a una agencia de cobranza profesional sin más demora.

Sin embargo, hay ocasiones en que la cuenta debe ser asignada a una agencia de cobranza incluso antes, cuando:

Dos o más promesas de pago incumplidas.

- Los teléfonos de su cliente están desconectados. Solicite a su equipo de ventas que se lo actualice, pero si no puede obtener nuevos teléfonos de contacto, asigne su cuenta de inmediato.
- El cliente solicita repetitivamente documentación, misma que fue enviada anteriormente. Es una práctica muy común para retrasar el pago. Particularmente, en el transporte sucede que el cliente pide la prueba de entrega una y otra vez para dilatar el pago, sabiendo de antemano que muchos transportistas o agentes de carga sólo tendrán los soportes digitales por un año; en muchas ocasiones, ya no están disponibles después de dicho plazo.
- Disputa en cuanto a los términos de la venta. Por ejemplo, su cliente le informa que su empresa paga a los 90 días y no de acuerdo a los términos de la factura que recibieron, que indica, en este ejemplo, 30 días. Deberá de recordarle los términos de venta autorizados por su empresa al momento de autorizarle su crédito y solicite su pago de inmediato. Si se rehúsan a pagar, la cuenta debe de ser asignada a una agencia de cobranza.
- El cliente le informa que no podrá pagarle dentro de los términos acordados y se rehúsa a darle una fecha en específico o un plan de pagos realista. Este es un indicador de que hay serios problemas de flujo de efectivo por lo que su empresa deberá tomar los pasos necesarios para asegurar sus propios intereses, siendo uno de ellos el asignar su cuenta a una agencia de cobranza.
- El cliente de pronto indica que hay una disputa en el servicio realizado, o existe mercancía dañada cuando ya pasó mucho tiempo. Cabe mencionar que este reclamo no lo realizó al momento de recibir la mercancía, o al de

recibir sus facturas. Si el reclamo no está bien fundamentado, con pruebas que lo apoyen para investigar dicho reclamo, asigne su cuenta cuanto antes. De lo contrario, el caso solo se hará más viejo y complicado de resolver.

6.5.14. Tipos de cobranza

Cobranza Administrativa (1-89días): Es convertirnos en una extensión de su empresa y formar una alianza estratégica con Usted, lo primordial para nosotros es darle un buen seguimiento y control a su cartera corriente a fin de evitarle cartera vencida.

Cobranza Extrajudicial (90-120 días): El propósito es llegar a un acuerdo sin la necesidad de ingresar a un proceso de cobranza judicial. La idea es recuperar las deudas morosas en el más corto plazo posible, mejorando los títulos actuales, constituyendo nuevas garantías y prendas, y resguardando la documentación original de las empresas.

Cobranza Judicial (más de 120 días): Asesorar y representar judicialmente contra cualquier documento legal: pagaré, factura, cheque, nota de remisión etc. inclusive cuando no existe un documento físico que valide o compruebe que se tiene o que se tuvo una relación comercial.

6.5.15. Estrategias elementales para recuperación de cartera vencida:

Planeación de la Cobranza, Proceso De Cobro, Control Interno.

Planeación de la Cobranza: Para lo cual se debe establecer con claridad las políticas y procedimientos internos de cobranza; elaborar y mantener permanentemente actualizado el “calendario de días de revisión y pagos de clientes” ; elaborar una proyección de cobranza para cada cobrador con el objetivo de poder evaluar sus resultados; establecer “zonas de Cobranza” y asignarlas específicamente a cada cobrador; delegar a los cobradores la administración de su cobranza semanal; pagar comisiones a vendedores en base a cobranza.

Proceso De Cobro: Ejercer una supervisión permanente sobre las actividades de cobro encomendadas a cobradores urbanos y agentes viajeros.

Abrir estratégicamente cuentas de cheques receptoras en banca electrónica para concentración de cobranza (Cobranza Foránea). Concesionar la cobranza “Difícil” a despachos especializados en cobranza extrajudicial.

Evaluar quincenalmente la calidad de la cartera analizando su clasificación. Por antigüedad de saldos. Establecer políticas de descuentos por pronto pago o pago oportuno. Proporcionar a los clientes un “Carnet de Pagos.

Desalentar pagos con cheques sin fondo cobrando invariablemente el 20 % que autoriza la ley como indemnización. Redocumentar oportunamente adeudos vencidos en exceso.

Cualidades Personales que debe tener un cobrador Profesional: Amabilidad, calidad en el trato, simpatía, criterio, iniciativa, honestidad, insistencia, perseverancia, buena presentación, preparación adecuada, paciencia.

Control Interno: Se recomienda afianzar a los cobradores; Establecer un sistema de cómputo que permita la conexión de cuentas por Cobrar con facturación con el objeto de controlar los límites de crédito; Efectuar una rotación periódica de cobradores respecto de las zonas o rutas de cobro asignadas; Solicitar a los clientes que cuando paguen con cheque inserten la leyenda ”para abono en cuenta del beneficiario“; Enviar a los clientes sus estados de cuenta mensual (sirve como recordatorio y eficiente el cobro); Llevar bitácora de gestiones de cobro sobre la Cartera Vencida; Ejercer un seguimiento estricto de la cobranza Extra Judicial y de la cobranzas en poder de los Abogados; Recabar acuse de recibo de las notas de crédito otorgadas a los clientes; Contratar un Seguro de Vida Colectivo para clientes personas físicas.

7. HIPÓTESIS

Los deficientes procesos para otorgar las Líneas de Crédito no permiten una efectiva recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio de la Ciudad de Guaranda, Año 2013.

8. VARIABLES

8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Línea de Crédito

8.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Cartera Vencida

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Cartera vencida	Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora	Mora	<p>Vencimiento</p> <p>Cobranza</p> <p>Causa</p> <p>Acciones</p>	<p>6. ¿Ha caído en mora por el crédito recibido?</p> <p>7. ¿Qué clase de cobranza aplican en caso de mora? Persuasiva Coactiva</p> <p>8. ¿La mora ha sido por falta de capital para el cumplimiento?</p> <p>9. ¿Cuál de estas acciones ha realizado el agente de cobranzas? Visita Domiciliaria () Llamadas telefónicas () Envío de comunicaciones por e mail ()</p>

9. METODOLOGÍA

9.1. Métodos

Método Deductivo: Este método fue de gran utilidad en el trabajo ya que se lo utilizó en la interpretación de los datos obtenidos y permitió inferir las respectivas soluciones.

Método Inductivo: Se lo utilizó en el trabajo de campo, tomando el universo de directivos y una muestra representativa de los socios que solicitaron crédito para aplicar la entrevista y encuesta preparada para el efecto.

Método Analítico: Permite revisar documentación sobre Líneas de Crédito, así como las conceptualizaciones de lo que es Recuperación de Cartera Vencida.

9.2. Tipo de Investigación

Por el propósito: Se basó en la investigación correlacional, pues se determinará la relación entre líneas de crédito y cartera vencida.

Por el nivel: Descriptiva, se identificaron las políticas más utilizadas en la concesión del crédito para que se dé con frecuencia morosidad en socios que solicitaron crédito.

Por el lugar: El esquema del trabajo se centró en la investigación de campo, toda vez que la información requerida, a directivos y socios de la cooperativa, se la obtuvo en base a entrevista y aplicación de encuestas, en el mismo lugar donde se desarrollan las actividades financieras.

Considerando que se realizó revisión de textos, artículos, tesis sobre la temática fue una investigación documental.

9.3. Técnicas e Instrumentos para la obtención de Datos

La técnica de investigación de campo, que permitió recoger información primaria fue la entrevista aplicada a directivos de la cooperativa y la encuesta a socios.

El instrumento, de la encuesta fue el cuestionario, que estuvo estructurado con preguntas cerradas (SI – NO) y de respuesta múltiple, lo cual permitió que los encuestados expresen libremente lo que piensan y sienten, con ello se conoce a fondo la problemática de las variables en estudio.

9.4. Universo y Muestra

Directivo	3
Socios con créditos	343

Cálculo de la muestra de socios con créditos

Fórmula:

N= Población

n = Muestra

e^2 = Error Admisible (0.05)

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

$$n = \frac{343}{(0.05) (343-1)+1}$$

$$n = \frac{343}{(0.0025) (342)+1}$$

$$n = \frac{343}{1.85} = 1.85,40$$

Muestra

185 socios

9.5. Procesamiento de Datos

El procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario, se desarrolló en las siguientes etapas:

- Codificación
- Tabulación de los datos en función de las variables analizadas
- Cálculo de las frecuencias absolutas y relativas para determinar los porcentajes, con ayuda del programa del programa Excel.
- Graficación a través de la barra de Gantt para detallar los resultados y obtener una presentación más clara e ilustrativa.
- Análisis e interpretación de los resultados reflejados en tablas y gráficos, en función del marco teórico y los antecedentes de investigación, pregunta por pregunta.
- Elaboración de conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS - ENCUESTA A SOCIOS QUE SOLICITARON CRÉDITOS

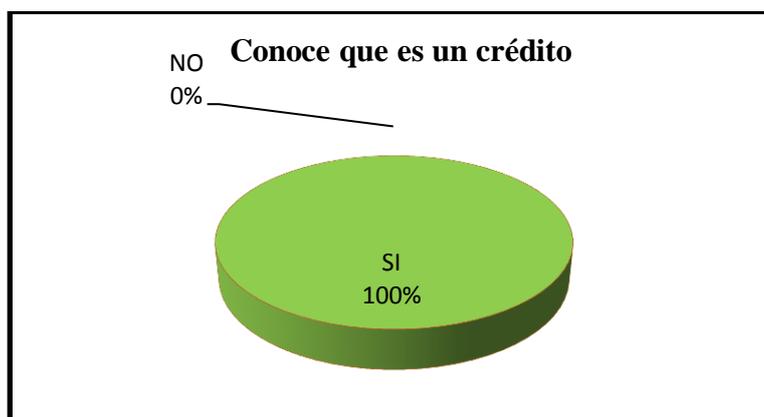
1. ¿Conoce la definición de Líneas de Crédito?

CUADRO N° 1

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	185	100%
NO	0	0%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María Llumiguano

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de encuestados responden que si conocen lo que es un Línea de crédito.

Al saber que el crédito es una operación financiera donde una persona presta una determinada cantidad de dinero a la cooperativa y se compromete a pagar en un tiempo estipulado, más un interés; los encuestados han solicitado un crédito, para satisfacer sus necesidades personales y familiares, de acuerdo a las políticas crediticias de la Cooperativa "Valles del Lirio".

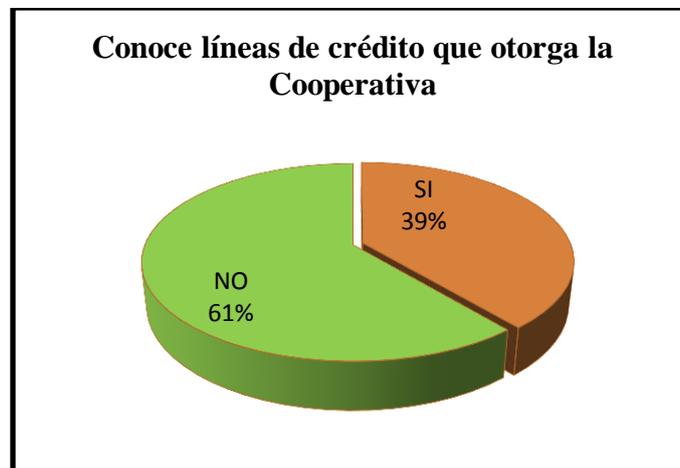
2. ¿Conoce usted las líneas de crédito que otorga la Cooperativa?

CUADRO N° 2

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	72	39%
NO	113	61%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María Llumiguano

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de encuestados sostienen que no conocen las líneas de crédito que otorga la Cooperativa y una minoría sostienen que sí.

Siendo las líneas de crédito el monto que la cooperativa otorga al socio para que la utilice cuando no tenga fondos en la cuenta; la Cooperativa no difunde los tipos de líneas de crédito que otorga a los socios, y por tanto no está brindando una atención de calidad.

Tipos de crédito: Credesarrollo, Crédito ágil, Emergente, Crédito Grupal.

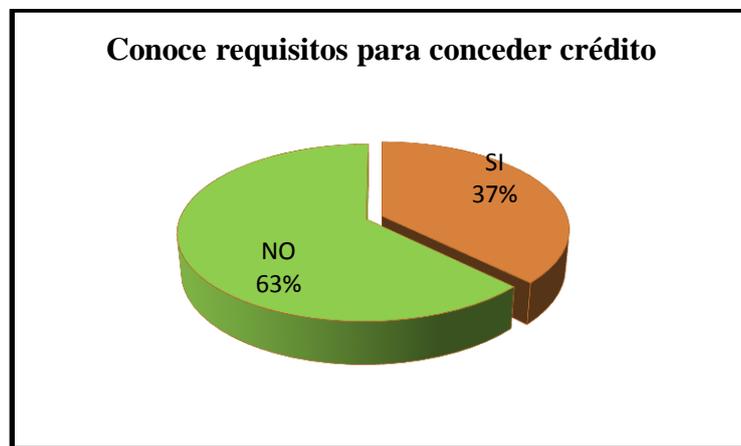
3. ¿Conoce los requisitos para conceder el crédito?

CUADRO N° 3

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	37%
NO	116	63%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María Llumiguano

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados manifiestan que no conocen los requisitos para conceder el crédito, una pequeña parte de encuestados dicen que si conocen.

El personal de la cooperativa solo lo difunden cuando el socio necesita un crédito. Requisito: Condición o capacidad que debe exhibir o poseer un sistema para satisfacer un contrato. Los requisitos, van acorde al crédito que deseen que les concedan; pero en general: copia de cédula de ciudadanía, papeleta de votación del garante, pago de servicios básicos, justificación de ingresos, pago predial, copia de libreta actualizada, una foto actualizada del solicitante, entre otros.

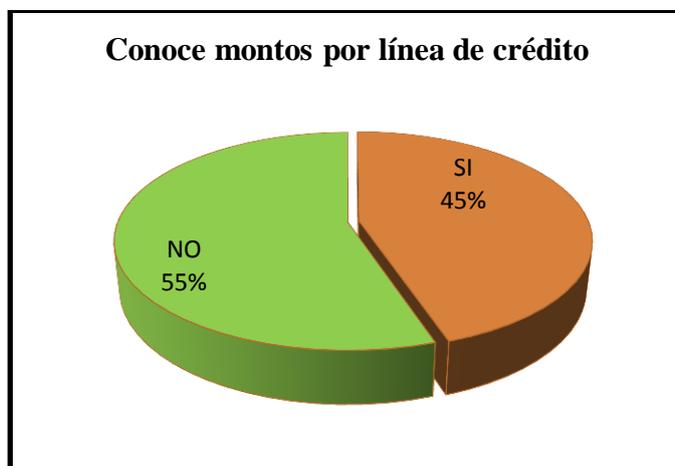
4. ¿Conoce el monto por línea de crédito?

CUADRO N° 4

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	83	45%
NO	102	55%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María LLumiguano

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un considerable porcentaje de encuestados responden que no conocen el monto por línea de crédito que otorga la Cooperativa, por otra parte pocos manifiestan que si conocen el monto por cada línea de crédito.

Los montos van desde cincuenta a ocho mil dólares y el otorgamiento del monto concedido por la cooperativa depende de la necesidad del socio.

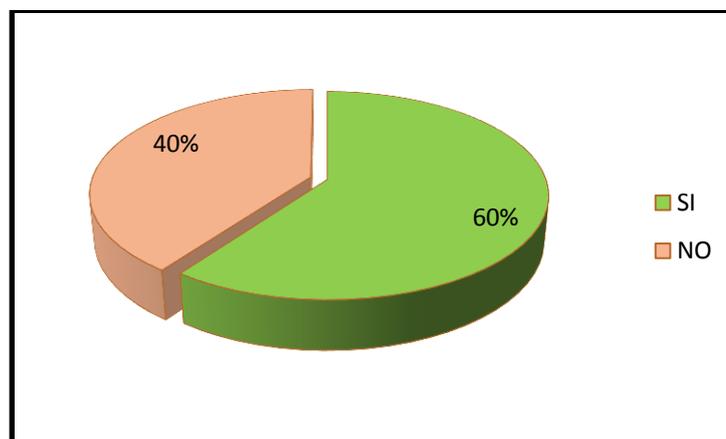
5. ¿Los créditos son atendidos oportunamente?

CUADRO N° 5

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	111	60%
NO	74	40%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María LLumiguano

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un considerable número de encuestados responden que los créditos otorgados por la Cooperativa son atendidos oportunamente, mientras que por otro lado manifiestan lo contrario.

Se determina que la atención al cliente en su totalidad debe ser de calidad y cumplir con los tiempos establecidos en el reglamento, estos van desde veinte y cuatro horas hasta quince días laborables, acorde al tipo de crédito que se solicite.

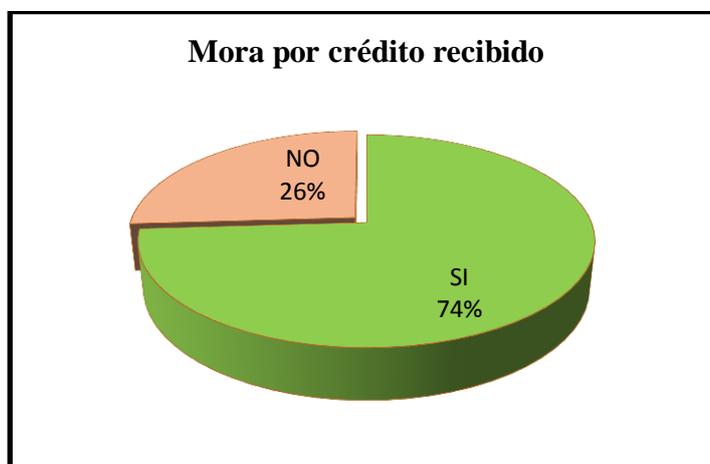
6. ¿Ha caído en mora por el crédito recibido?

CUADRO N° 6

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	137	74%
NO	48	26%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María Llumiguano

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gran mayoría de encuestados manifiestan que han caído en mora por el crédito recibido, son pocos los socios que han cancelado a tiempo su crédito.

Las políticas de crédito y cobranzas, hasta ahora, empleadas no han sido las adecuadas. La mayoría de socios han caído en mora desde un mes hasta un año; y por los atrasos en los pagos, los socios deben pagar una tasa equivalente al 1.1 veces de la tasa activa.

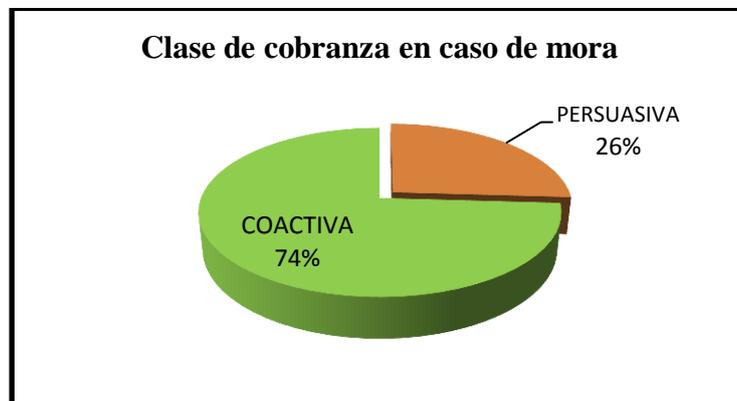
7. ¿Qué clase de cobranza aplican en caso de mora?

CUADRO N° 7

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Persuasiva	48	26%
Coactiva	137	74%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valle de los Lirios"
ELABORADO POR: María LLumiguano

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una gran mayoría manifiestan que la cobranza que aplica la Cooperativa en caso de mora es la coactiva y solo en algunos casos la persuasiva.

Los argumentos persuasivos no han dado los resultados esperados y por tanto han utilizado la vía coactiva en los casos de mora. Cabe indicar que en el reglamento de la Cooperativa, en lo que se refiere al Art. 3 Políticas de Crédito, menciona: La cooperativa aplicará la tecnología necesaria que garantice controles eficientes con el fin de asegurar el recaudo oportuno de los préstamos y sin embargo tampoco ha dado resultado.

Persuasiva: oportunidad en la cual la Cooperativa invita al deudor a pagar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite judicial, los costos que conlleva la acción coactiva y, en general, para solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

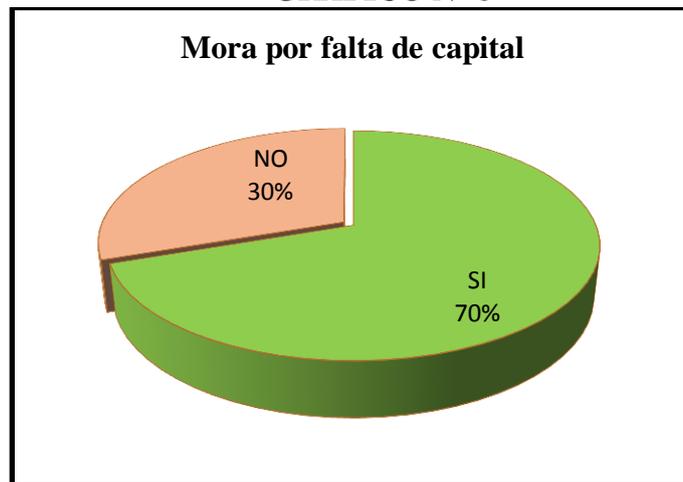
8. ¿La mora ha sido por falta de capital para el cumplimiento?

CUADRO N° 8

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	129	70%
NO	56	30%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
ELABORADO POR: María LLumiguano

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un considerable porcentaje de encuestados responden que la mora se debe a la falta de capital, pocos manifiestan que esa no es la causa.

Los socios tienen una deficiente planeación para invertir correctamente los ingresos y por tanto para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias; por tanto deberán pagar un interés de mora del 1.1 veces de la tasa activa.

9. ¿Cuál de estas acciones ha realizado el agente de cobranzas?

CUADRO N° 9

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Visita Domiciliaria	119	64%
Llamadas Telefónicas	66	36%
Comunicaciones por Email	0	0%
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a socios de Coop. "Valles del Lirio"
 ELABORADO POR: María LLumiguano

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una gran mayoría de encuestados responden que la visita domiciliaria es la acción más realizada por el agente de cobranzas y en menor número son las llamadas telefónicas.

Estas acciones y otras, como: citaciones después de cinco días de atraso, visitas y mingas frecuentes a las casas de quienes han caído en mora, no han sido las más efectivas en la cobranza a deudores, y por ello han utilizado la vía coactiva.

2.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis de Investigación.

Para la comprobación de la hipótesis, se tomó en cuenta las opiniones de los socios que solicitaron crédito, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio. Entre los datos destacados se encuentran, opiniones sobre: monto de crédito, capacidad de pago, mora y cobranza.

De acuerdo a las respuestas de las preguntas cuatro y ocho, se comprueba la hipótesis, debido a que la mayoría de socios, 55%, desconocen el monto por línea de crédito y por tanto, el proceso de crédito desde el inicio, desde su promoción, es deficiente. Esto es ratificado en la respuesta de la pregunta ocho: la mayoría de socios, el 70%, cae en mora por falta de capital para el cumplimiento de la obligación contraída, no pudiendo recuperar cartera vencida.

Por otro lado las acciones de cobranza no son las más adecuadas, teniendo que aplicar la vía coactiva, esto se verifica en la pregunta siete, 74%, de socios.

Las preguntas expuestas y las restantes comprueban que los deficientes procesos de crédito no permiten una efectiva recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio de la Ciudad de Guaranda Año 2013, ya que no existe promoción de los servicios que brinda la entidad, la verificación de la información dada por el socio es mínima, el jefe de crédito no aplica los controles internos a su debido tiempo, entre otros.

2.3. ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITOS

1.- ¿La Cooperativa Valles del Lirio otorga créditos a todos los socios?

Sí, siempre que cumpla con los requisitos estipulados.

2. ¿Qué tipos de créditos otorga la Cooperativa?

De acuerdo a la necesidad del socio, hay emergentes, credesarrollo, crediágil

3.- ¿Cuáles son los requisitos para conceder créditos?

Documentos personales, escritura, certificado de trabajo, garante en montos altos

4. ¿Cuáles son los montos por cada tipo de crédito?

Crediágil 100 dólares

Emergente 300 dólares

Credesarrollo desde 400 dólares en adelante

5. ¿En qué tiempo son atendidos los créditos?

Emergente en dos días si es por primera vez.

Crediágil e dos días

Credesarrollo en diez días

6. ¿La cooperativa enfrenta problemas de cartera vencida por mora de los socios?

Si porque existe una gran cantidad de socios a quienes se les otorgó crédito y no han cancelado. Se han retrasado desde un mes hasta más de un año en algunos casos.

7. ¿Qué clase de cobranza aplica la Cooperativa para la cobranza en caso de mora?

Citaciones después de cinco días de atraso.

Visitas frecuentes a las casas

Mingas

8. ¿Cuáles cree que son las razones para el incumplimiento en la cancelación del crédito?

Mala administración de los ingresos.

Retraso en el pago en los trabajos donde laboran

9. ¿Qué acciones ha realizado el agente de cobranzas para recuperar el capital otorgado por la Cooperativa?

Se realiza mingas en conjunto con el personal de cobranza, con asesores de cada agencia

2.3.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITOS

La Cooperativa es una organización financiera que tiene una agencia en la ciudad de Guaranda y que otorga créditos a sus socios acorde a sus necesidades.

Los créditos que concede la cooperativa son de varios tipos (crediágil, emergente, credesarrollo), los requisitos son en cierta medida fáciles de cumplir y cuentan con la celeridad que amerita el socio.

A pesar de las facilidades brindadas por la cooperativa en cuanto a créditos, la mayoría de socios no han cancelado. Se han retrasado desde un mes hasta más de un año en algunos casos. De lo cual se deduce que no se realiza un control interno de calidad en cuanto a líneas de crédito, ocasionando indicios de iliquidez a la cooperativa.

Además los procesos de recuperación de cartera vencida (citaciones después de cinco días de retraso, visitas a los hogares) utilizados hasta los actuales momentos no han dado los frutos deseados, pues muchos de los socios siguen en morosidad.

Lo importante es que el asesor de créditos debe plantear nuevas políticas para otorgar créditos, investigar la situación financiera del socio lo cual evitaría el retraso en el pago de la deuda. Los agentes de cobranza deberían ser personas capacitadas para persuadir al socio en mora y finalmente la cooperativa debería contar con un departamento jurídico que asesore tanto al socio como a la cooperativa en cuanto a los beneficios al otorgar el crédito pero también las consecuencias en cuanto exista retraso en el pago del crédito.

2.4. CONCLUSIONES

- La totalidad de socios de la Cooperativa tienen conocimiento sobre lo que es un crédito y que éstos suplirán sus necesidades.
- La Cooperativa “Valles del Lirio”, otorga diferentes tipos de crédito de acuerdo a las necesidades de sus socios, entre los créditos que entrega están: credi-ágil, Cre-desarrollo, credi-grupal y emergente.
- La mayoría de socios que solicitan crédito desconocen los requisitos y montos que otorga la cooperativa en cada tipo de crédito.
- Los créditos que concede la cooperativa van desde un mínimo de cincuenta en emergentes hasta ocho mil dólares en credesarrollo.
- Los créditos son atendidos oportunamente y en los plazos establecidos en el reglamento de la Cooperativa, las necesidades económicas de los socios son satisfechas en un período de veinte y cuatro hasta quince días laborables, según el tipo de crédito solicitado.
- La mayoría de socios han caído en mora por más de un mes, perjudicando seriamente los intereses y liquidez de la cooperativa.
- Los socios, no se han acercado a cancelar lo adeudado, han caído en mora por falta de recursos económicos, y por tanto no se puede recuperar cartera vencida fácilmente.
- La cooperativa ha utilizado la vía coactiva para cobrar lo adeudado; toda vez que la visita domiciliaria y llamadas telefónicas, al socio en mora, no han dado resultado.

2.5. RECOMENDACIONES

- Socializar, a todos los socios, las responsabilidades asumidas al solicitar un crédito.

- Las líneas de crédito que otorga la cooperativa deben ser promocionadas no solo internamente, entre sus socios, sino también a la ciudadanía Guarandea.

- Los requisitos y montos que otorga la cooperativa en cuanto a líneas de crédito deben ser colectivizadas entre quienes soliciten créditos, igualmente se debe aclarar las condiciones del crédito, con la finalidad de que al momento de solicitarlos estén conscientes de su capacidad de endeudamiento y puedan cumplir con su responsabilidad.

- Los montos en línea de crédito deben ser revisados para que vayan a la par de la actualidad. El monto mínimo para emergente debería ser de cien dólares.

- Antes de otorgar el crédito y en plazos establecidos por la cooperativa, evaluar al socio que solicita crédito, principalmente en lo que se refiere a su historial crediticio, su capacidad de pago, a través de la central de riesgo y del rol de pagos.

- Las personas que realizan el control interno de la cooperativa deben notificar a los agentes de cobranza con tres días de anticipación la fecha de pago del crédito, para que ellos a su vez, utilizando los mecanismos más adecuados, recuerden al socio su obligación y con ello no se caiga en morosidad.

- La cooperativa debe crear incentivos para fomentar la cultura de pago puntual y los procesos de cobranzas deben ser acorde a normas de la cooperativa y planeado con anticipación para de ser posible evitar la cobranza judicial.

- Fijar tiempos límites en concordancia con el tipo de cobranza, desde la persuasiva hasta la coactiva.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. TÍTULO

Guía sobre políticas de crédito y recuperación de cartera vencida.

3.2. INTRODUCCIÓN

La presente guía es muy importante, toda vez que permitirá otorgar créditos acorde a la necesidad del socio, su capacidad crediticia, pero ante todo considerando las políticas de la Cooperativa con la finalidad de que cuando se vaya a realizar la recuperación del crédito no esté impago por más de 60 días y con ello evitar engrosar cartera vencida y tener que recurrir al cobro de forma persuasiva y peor aún administrativa-judicial.

La guía es de fácil manejo e incluye varias políticas ya preestablecidas por la Cooperativa, cabe indicar que no solo enfoca a los socios sino también a las acciones realizadas por el agente de cobranzas.

Por razones didácticas, la guía está estructurada según las etapas que se debe seguir para otorgar un crédito hasta su total recuperación: Otorgamiento del crédito, Seguimiento, Controlar, Recuperar los créditos.

3.3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta está sustentada en la normativa legal vigente para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida, surge de la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valle de Lirio” de aplicar adecuadamente sus políticas crediticias para evitar el incremento de cartera vencida.

De los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a socios que tienen créditos vigentes en la Cooperativa se puede determinar que la gran mayoría ha caído en morosidad, retrasándose en el cumplimiento de sus pagos desde treinta hasta sesenta días.

Esto se debe principalmente a que no estuvieron bien definidas las políticas crediticias ni se emplearon las técnicas de cobranza adecuadas ni a su debido tiempo.

Respondiendo a los objetivos planteados es factible elaborar la Guía sobre políticas de crédito y recuperación de cartera vencida, ya que la Cooperativa en su reglamento interno para el otorgamiento de créditos, no definía claramente sus requisitos.

La Guía se constituirá en una herramienta de fácil uso por parte de todos quienes conforman el Departamento y Comisión de Crédito, por lo cual los socios cumplirán con sus responsabilidades de pago a tiempo evitando la morosidad y el estar calificado con B, C, D, en la Central de Riesgo.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1. OBJETIVO GENERAL

➤ Aplicar la Guía sobre Políticas de Crédito y recuperación de Cartera Vencida, mediante la capacitación a los involucrados en el otorgamiento de Créditos de la Cooperativa.

3.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ Plantear políticas de crédito y recuperación del mismo acorde a las normativas vigentes.

➤ Sugerir que en el reglamento interno de crédito de la Cooperativa se incluyan varios procedimientos para otorgar, realizar seguimiento, controlar y recuperar los créditos.

➤ Capacitar al agente cobrador sobre técnicas persuasivas y coactivas para que realicen la cobranza eficazmente.

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En páginas siguientes se desarrolla la guía, la misma que incluye varios artículos del reglamento de créditos de la Cooperativa “Valle de Lirio”, con aportes y/o reformas para mejorar las políticas de crédito y lograr recuperar efectivamente cartera vencida.



3.5.1 GUÍA SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA



GUARANDA – BOLÍVAR

2014



PRESENTACIÓN

La presente guía tiene como finalidad convertirse en un instrumento de apoyo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio” y específicamente para la Comisión de Crédito, en cuanto se refiere a líneas de crédito y recuperación de cartera vencida.

La guía permitirá brindar algunas pautas viables de ejecutar para determinar quién o quienes tienen capacidad de endeudamiento y ante todo cancelar la deuda a su debido tiempo, sin tener que recurrir a medidas coactivas.

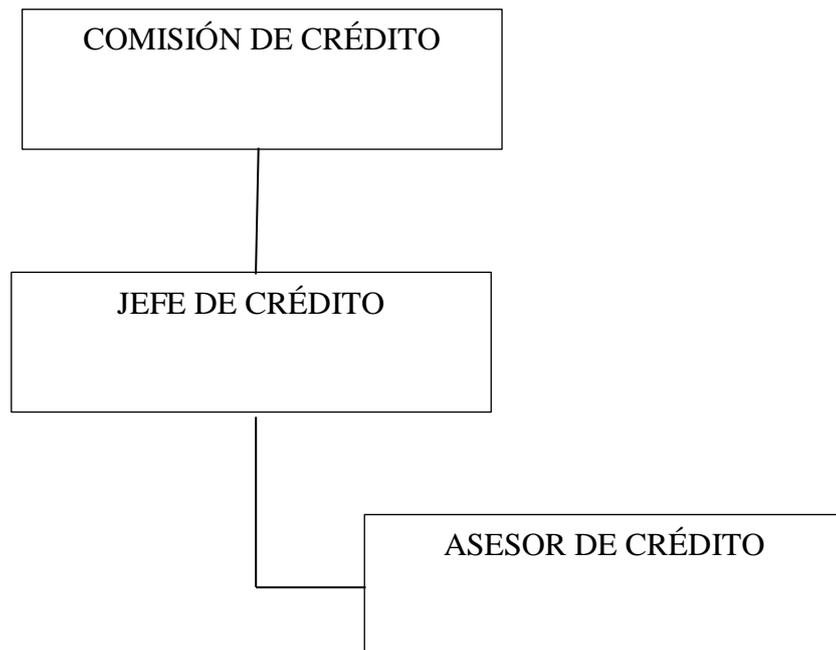
La guía está estructurada considerando las políticas de crédito y las etapas del proceso crediticio que se debe seguir para otorgar un crédito hasta su total recuperación:

- Otorgamiento del crédito
- Seguimiento
- Recuperar los créditos

Confío que esta guía sea de utilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio”, al aplicarla eficazmente se evite acciones judiciales y ante todo la iliquidez de la cooperativa.



3.5.2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO





3.5.3. POLÍTICAS DE CRÉDITO

Entre las que se deben considerar como prioritarias:

- Tiempo
- Plazo
- Requisitos
- Monto
- Interés
- Tipo de crédito
- Tabla de calificación de morosidad
- Cobranza.

Las políticas de crédito mencionadas serán desarrolladas en cada una de las etapas que se sugiere para otorgar un crédito.

Sujetos de crédito: las personas naturales que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser socio activo de la cooperativa
- Tener mayoría de edad
- Tener capacidad de pago
- Cumplir con las obligaciones asignadas por la cooperativa
- Su historial crediticio de riesgo de hasta B



3.5.4. Normativa interna de crédito de la Cooperativa, el mismo que se regirá por las siguientes políticas.

- a) Para que un socio solicite un préstamo a la Cooperativa será necesario que hayan transcurrido por lo menos un mes desde la fecha de ingreso.
- b) Los préstamos adquiridos por los socios podrán renovarse cuando el cooperado haya cubierto por lo menos el 50% de sus obligaciones anteriores y siempre que las calificaciones del crédito estén en “A” y las disponibilidades de la cooperativa lo permitan.
- c) Para otorgar créditos, se establecerá un orden o cupo de acuerdo con la fecha de presentación. Los cupos serán establecidos por el Gerente y el Jefe de Crédito de la Cooperativa, de acuerdo a la liquidez.
- d) El socio que necesitare un préstamo deberá solicitarlo al asesor de crédito de la Cooperativa, a través de una solicitud y adjuntando los respectivos requisitos, quien lo enviará al comité de Crédito para su calificación.
- e) El Gerente proporcionará mensualmente a la Comisión de Crédito la disponibilidad de caja de bancos a fin de que pueda proceder con el análisis y aprobación de los créditos.
- f) Únicamente los socios activos y que se encuentran al día en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa tendrán derecho a utilizar los servicios de crédito.
- g) Como medida de seguridad tendiente a salvaguardar los intereses de la Cooperativa se establece que los socios máximos darán dos garantías, en un mismo crédito.
- h) Los préstamos a un socio no excederá del 1,9% del monto total del activo de la Cooperativa.
- i) Todos los socios fundadores y nuevos tendrán la facilidad de realizar cualquier tipo de créditos que brinda la cooperativa con facilidad. Los

socios fundadores y nuevos tendrán un límite de realizar créditos, de acuerdo a la liquidez de la cooperativa.

- j) Por los atrasos en los pagos de las letras, el socio pagará el interés de mora equivalente al porcentaje de 1.1 veces de la tasa activa.
- k) Los créditos serán aprobados de la siguiente manera:
 - l) Los productos crediticios que otorga la Cooperativa, son aprobados por la comisión de crédito que está conformado por Asesor de Crédito, Jefe de Crédito y el Gerente, los requisitos con los que debe cumplir el socio para acceder a cada uno de ellos, así como las instancias administrativas que debe aprobarlos y demás normas necesarios, para su correcta administración el Consejo de Administración expedirá un Reglamento Interno de Créditos.
- m) Por cada crédito otorgado a los socios se incrementará al capital un porcentaje del 3% esto será financiado y se distribuye de la siguiente manera:
 - 1% a los gastos administrativos
 - 2% a los certificados de aportación
- n) Se considerará el tipo de socio, para otorgar un crédito: Normales (A o B), Riesgosos (B, C o D) / Cartera Vencida.



3.5.5. ETAPAS PARA OTORGAR UN CRÉDITO

3.5.5.1. OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO: Deben ser concedidos previo al cumplimiento de los siguientes requisitos:

Solicitud de crédito, El socio llenará la solicitud otorgada por la cooperativa al igual que el garante. Adjuntará los documentos personales, tanto del solicitante del crédito, de su cónyuge y del garante (según el tipo de crédito solicitado).

Además se requerirá el rol de pagos que verifique los ingresos que percibe, el cargo que desempeña, estabilidad en el cargo, el domicilio permanente para lo cual se adjuntará la planilla de un servicio básico. En casos de montos grandes se presentará carta de pago del impuesto predial y escritura en caso de vivienda o terreno y copia de la matrícula del vehículo si lo posee.

Estudio de la solicitud: Se realizará una evaluación al investigar al solicitante: sus antecedentes financieros, capacidad de endeudamiento y pago. Certificación de la central de riesgos. Análisis de las garantías presentadas. Los garantes deben ser socios de la cooperativa. Destino del crédito.

La cooperativa contará con un centro de información crediticia para valorar la capacidad de endeudamiento del socio.

Una vez realizado el estudio de la solicitud, el crédito puede ser: aprobado, negado, o cambiar garante.

Garantía. Por el tipo de crédito la garantía puede ser hipotecaria y prendaria.

- Garantía Personal. El garante se convierte en deudor solidario, por lo tanto se calificará al garante en base a los siguientes requisitos:

- Ser socio activo de la cooperativa
- Ser mayor de edad
- Tener capacidad de pago

- Garantía Hipotecaria. Con un bien inmueble como casa, departamento, terreno, que debe ser avalada por un perito de la cooperativa. En caso de no cancelar la deuda la garantía se hará efectiva.

-Garantía Prendaria. Con un bien mueble, como vehículo. Solo será lo aceptará en el caso de que el socio no cuente con una garantía hipotecaria.

Asignación del crédito. La Comisión de Crédito aprobará los créditos en concordancia con el Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa, previo a un análisis y verificación de la documentación solicitada, más los respaldos correspondientes.

Una vez aprobado el crédito, el asesor de crédito comunicará la resolución al socio, quien debe acercarse a la cooperativa con el cónyuge, en el caso de ser casado y el garante para conjuntamente legalizar los siguientes documentos:

- Firma de un pagaré que cubra el valor total del crédito otorgado
- Tabla de amortización
- Liquidación

Una vez cumplido el trámite pertinente el socio dispondrá de su efectivo en su cuenta de ahorros



Descripción del crédito:

TABLA PARA DESIGNACIÓN DE PRODUCTOS CREDITICIOS

TIPO DE CRÉDITO	GRUPO OBJETIVO	DESTINO CRÉDITO	REQUISITOS	GARANTÍA	MONTO	INTERÉS	ENCAJE	TIEMPO	PAGO
CREDESA- RROLLO	Socios activos	Adquisición bienes	-Fotocopias de cédula de ciudadanía y papel de votación del solicitante y garante. -Copia de libreta actualizada -Pago de uno de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) -Justificación de ingresos -Pago predial -Fotocopia escritura o papeles de vehículo -Croquis de domicilio	Uno y sobre firmas	501 a 8000	18%	10 x 1	15 días laborable s	Mensual
CREDI- ÁGIL	Socios activos	Servicios y consumo	-Fotocopias de cédula de ciudadanía y papel de votación del solicitante -Pago de uno de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) -Justificación de ingresos -Copia de libreta actualizada	No	300 a 500	20%	10 x 1	5 días laborable s	Mensual
CREDI- GRUPALES	Socios activos	Comercio	-Fotocopias de cédula de ciudadanía y papel de votación del solicitante y garante. -Copia de libreta actualizada -Pago de uno de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) -Justificación de ingresos -Fotocopia escritura o papeles de vehículo (a partir de 600 dólares) -Croquis de domicilio	Cruzadas	200 a 1000	20%	10 x 1	10 días laborable s	Mensual
EMERGENT E	Socios activos	Salud	-Fotocopias de cédula de ciudadanía y papel de votación del solicitante -Pago de uno de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) -Fotocopia escritura o papeles de vehículo (a partir de 600 dólares) -Croquis de domicilio	No	50 a 2000	24%	0	24 horas laborable s	Mensual



3.5.5.2. SEGUIMIENTO

Revisar periódicamente el detalle de los créditos otorgados con la finalidad de elaborar un listado de fechas de pago.

Lo anterior servirá para crear descuentos por pronto pago o a su vez pago puntual.

Seguimiento de la recuperación de cartera en base al siguiente cuadro:

CALIFICACIÓN	CRITERIO
Excelente	Pago puntual
Muy Bueno	Menor a 15 días de retraso
Bueno	Menor a 30 días de retraso
Regular	Menor a 60 días de retraso
Malo	Mayor a 60 días de retraso

3.5.5.3. CONTROL INTERNO CREDITICIO

Construir una base de datos de los créditos para observar paso a paso el cumplimiento de las políticas y procedimientos crediticios, como para coordinar acciones para elevar el rendimiento de cartera.

Comunicar de forma oportuna los reportes crediticios a funcionarios de la cooperativa para que cumplan con celeridad su responsabilidad, ante todo en cuanto al envío de comunicaciones para cancelación a tiempo.

Controlar pago de capital y tasa de interés en los períodos establecidos, mediante el asesor de créditos, en base a reportes que deben realizarse cada veinte y cinco días.



3.5.5.4. RECUPERAR LOS CRÉDITOS

Cobranza: Se debe facilitar el pago a los socios a través de herramientas informáticas o mediante otras entidades.

Para una cobranza efectiva se ofertará:

- Incentivos por pago puntual
- Aumento en el límite de crédito

Políticas para el proceso de recuperación de cartera

- Con 48 horas de anticipación al vencimiento del pago de la cuota se efectuará llamadas telefónicas para recordar la obligación al socio.
- De la cuenta del socio se podrá debitar automáticamente, la cuota respectiva y en la fecha estipulada.
- Se revisará frecuentemente la cartera vigente.

La recuperación de cartera vencida, considerará la siguiente tabla:

De 1 a 30 días	Área de Créditos
De 31 a 60 días	Área de Créditos
De 61 a 90 días	Jefe de Crédito
De 91 días y más	Dpto. Legal



Proceso de Recuperación de Cartera Vencida

- El oficial de cobranza, ubicará al deudor de acuerdo a la categoría de riesgo:

Categoría Normal	A
Categoría con problemas potenciales	B
Categoría Deficiente	C
Categoría Dudoso	D
Categoría Pérdida	E

- El oficial de cobranza, luego de revisar la cartera vencida, procederá a realizar llamadas telefónicas a los socios y a los garantes, recordándoles que están incumpliendo su responsabilidad.

-El oficial de cobranza con el socio establecerán un compromiso verbal de pago.

- El oficial de cobranza realizará una visita al socio y le entregará una notificación dando a conocer el vencimiento en el pago de su cuota y el incumplimiento del compromiso verbal.

-Si luego de la notificación no cancela la deuda, el oficial de cobranza notificará por segunda vez al socio y por primera vez al garante.

-De no encontrar respuesta positiva, el oficial de cobranzas, informará al asesor de crédito.

-El asesor de cobranzas, llamará por teléfono al socio deudor y se establecerá otras alternativas de cancelación.

-De no obtener resultados positivos se pasará al Jefe de Créditos, quien notificará por tercera vez al socio y segunda al garante, dándoles a conocer que si no cumplen con los pagos se procederá a tomar acciones legales.

-Agotadas todas las instancias, el jefe de créditos pasará al departamento legal para que inicie el cobro por vía coactiva.

Entre las formas para recuperar cartera vencida están: persuasiva, coactiva.

Persuasiva: Máximo de un mes. Se la realizará en base a cartas, llamadas, fax, e-mails, visitas domiciliarias. La primera vez se enviará, notificará la cuenta solicitando la cancelación lo antes posible; una segunda vez se comunicará la cuenta y se fijará un plazo para que realice el pago; finalmente se notificará la cuenta y que se iniciarán acciones más radicales.

Las técnicas persuasivas de cobranza irán acorde al comportamiento del deudor: así serán particulares y por otro lado existen las generales que pueden ser aplicadas a todos sin necesidad de tomar en cuenta el comportamiento del deudor.

Entre las técnicas generales constan: el diálogo, cobranza personalizada, cobranza individualizada.

Las técnicas particulares: Cuando los deudores son de riesgo mínimo (solo en ocasiones se atrasan de pagar pero si tiene capacidad de pago), se utilizará un trato cordial, delicado. En casos de riesgo aceptable (se atrasan con regularidad en pagar y su capacidad de pago no es muy buena), seguimiento continuo, teniendo cuidado que no abandonen la cancelación de la deuda. Deudores de riesgo alto (capacidad de pago nula), la cobranza debe pasar al plano judicial.

Coactiva: Estará a cargo del Departamento legal de la Cooperativa.

El Jefe de Crédito comunicará, al Gerente de la Cooperativa, del incumplimiento en el pago del crédito y que se han agotado las instancias administrativas - persuasivas



3.5.5.4.1. Otras formas de pago

- Los socios que adeuden a la Cooperativa podrán cubrir el préstamo con sus ahorros
- El socio deudo podrá realizar abonos a su préstamo por adelantado a fin de disminuir el plazo original de la deuda o para solicitar un nuevo plan de pago sobre saldo.
- Pago con bienes, los mismos que deben contar con toda la documentación legal correspondiente



3.6. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

ESTRATEGIAS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABILIDAD	BENEFICIARIOS
Presentar la propuesta a la cooperativa	Dar a conocer para que realicen el respectivo análisis.	Especificar como se va realizar la propuesta.	Difundir los tipos de créditos que se oferta en la cooperativa.	Primera semana de Abril	Autora de la tesis	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.
Receptar la respuesta obtenida mediante la investigación.	Planificar la socialización con los directivos.	Analizar la propuesta mediante alternativas propuestas.	Socializar la propuesta con la cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.	Segunda semana de Mayo	Autor de la tesis Gerente de la cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.
Dar a conocer los servicios que oferta la Cooperativa a la colectividad.	Especificar la guía sobre políticas de crédito y recuperación de Cartera Vencida sea aplicado de la mejor manera.	Proponer que la propuesta sea expansible a la comunidad.	Aplicación de guía sobre Políticas de Crédito.	Primera semana de Junio.	Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.



3.7. RESULTADOS ESPERADOS

Con la aplicación de la Guía sobre políticas de crédito y recuperación de cartera vencida se logró que los socios en mora cancelen las cuotas correspondientes para estar al día y por tanto se logró recuperar cartera vencida.

- La calidad de servicio se mejoró, pues para ello se estableció el departamento de crédito con su respectivo personal, el mismo que brindó servicio de calidad.
- Se mejoraron los procesos y procedimientos a seguir para otorgar un crédito acorde al tipo de crédito solicitado.
- Se rediseñaron los procesos de cobranza, en base a nuevos canales de comunicación, y con el personal capacitado para ello, por lo cual se recuperó cartera vencida.
- Se estableció una ruta concreta a seguir para la recuperación de cartera en base a las políticas crediticias establecidas previamente.

3.8. BIBLIOGRAFÍA

Cooperativade Ahorro y Crédito “Valles de lirio” Ltda.,

CUPELLI, Rodolfo; (1980) “Créditos y Cobranzas”, Editorial Mucci, Buenos Aires.

CHIAVENATO, Idalberto; (2002) Introducción a la Teoría General de la Administración, Edit. McGraw-Hill Interamericana, México.

ETTINGER Richard y GOLIEB David, (2002) Créditos y Cobranzas, De. Continental, México.

FLEITMAN Jack.(2007) Evaluación integral para implantar modelos de calidad. Editorial Pax México Schoenfeld.

MANTILLA,(1999) Control Interno, Primera Edición, Editorial Diana.

VIRTUAL

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2002/08/20/50770.php

<http://m.monografias.com/trabajos82/incidencia-credito-como-fuente-financiamiento/incidencia-credito-como-fuente-financiamiento2.shtml>

<http://www.financiamiento.com.mx/>

3.9. ANEXOS

Anexo N° 1

ENCUESTA A SOCIOS QUE SOLICITARON CRÉDITOS

1. ¿Conoce lo qué es un crédito?

SI

NO

2. ¿Conoce usted las líneas de crédito que otorga la Cooperativa?

SI

NO

3. ¿Conoce los requisitos para conceder el crédito?

SI

NO

4. ¿Conoce el monto por línea de crédito?

SI

NO

5. ¿Los créditos son atendidos oportunamente?

SI

NO

6. ¿Ha caído en mora por el crédito recibido?

SI

NO

7. ¿Qué clase de cobranza aplican en caso de mora?

Persuasiva

Coactiva

8. ¿La mora ha sido por falta de capital para el cumplimiento?

SI

NO

9. ¿Cuál de estas acciones ha realizado el agente de cobranzas?

Visita Domiciliaria

Llamadas Telefónicas

Comunicaciones por Email

Anexo N° 2

ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITOS

1.- ¿La Cooperativa Valles del Lirio otorga créditos a todos los socios?

.....
.....
.....

2. ¿Qué tipos de créditos otorga la Cooperativa?

.....
.....
.....

3.- ¿Cuáles son los requisitos para conceder créditos?

.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son los montos por cada tipo de crédito?

.....
.....
.....

5. ¿En qué tiempo son atendidos los créditos?

.....
.....
.....

6. ¿La cooperativa enfrenta problemas de cartera vencida por mora de los socios?

.....
.....
.....

7. ¿Qué clase de cobranza aplica la Cooperativa para la cobranza en caso de mora?

.....
.....
.....

8. ¿Cuáles cree que son las razones para el incumplimiento en la cancelación del crédito?

.....
.....
.....

9. ¿Qué acciones ha realizado el agente de cobranzas para recuperar el capital otorgado por la Cooperativa?

.....
.....
.....

Anexo N° 3

Fotografías







ANEXO N° 4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIRO

BALANCE DE SITUACION GENERAL (PROVISIONAL) AG. GUARANDA

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2014	Moneda:	DOLAR	
Hasta:	SEPTIEMBRE		Expresado en:	Unidades	%
ACTIVO					
1.	ACTIVO			520,352.46	100.00%
1.1. . . .	FONDOS DISPONIBLES			12,293.63	2.36%
1.1.01. . .	Caja		8,443.63		1.62%
1.1.01.05.	Efectivo		8,443.63		1.62%
1.1.05. . .	Remesas en tránsito		3,850.00		0.74%
1.1.05.05.	Del país		3,850.00		0.74%
1.4. . . .	CARTERA DE CRÉDITOS			301,932.63	58.02%
1.4.02. . .	Cartera de créditos de consumo por vencer		338.25		0.07%
1.4.02.05.	De 1 a 30 días		50.50		0.01%
1.4.02.10.	De 31 a 90 días		287.75		0.06%
1.4.04. . .	Cartera de créditos para la microempresa por vencer		229,225.08		44.05%
1.4.04.05.	De 1 a 30 días		15,536.95		2.99%
1.4.04.10.	De 31 a 90 días		32,814.30		6.31%
1.4.04.15.	De 91 a 180 días		46,856.95		9.00%
1.4.04.20.	De 181 a 360 días		68,476.99		13.16%
1.4.04.25.	De más de 360 días		65,539.89		12.60%
1.4.28. . .	Cartera de créditos para la microempresa que no deveng		51,306.47		9.86%
1.4.28.05.	De 1 a 30 días		5,306.47		1.02%
1.4.28.10.	De 31 a 90 días		8,265.18		1.59%
1.4.28.15.	De 91 a 180 días		10,370.17		1.99%
1.4.28.20.	De 181 a 360 días		15,960.97		3.07%
1.4.28.25.	De más de 360 días		11,403.68		2.19%
1.4.52. . .	Cartera de créditos para la microempresa vencida		25,132.06		4.83%
1.4.52.05.	De 1 a 30 días		2,613.57		0.50%
1.4.52.10.	De 31 a 90 días		5,269.92		1.01%
1.4.52.15.	De 91 a 180 días		6,141.66		1.18%
1.4.52.20.	De 181 a 360 días		6,180.94		1.19%
1.4.52.25.	De más de 360 días		4,925.97		0.95%
1.4.99. . .	(Provisiones para créditos incobrables)		-4,069.23		-0.78%
1.4.99.20.	(Cartera de créditos para la microempresa)		-4,069.23		-0.78%
1.6. . . .	CUENTAS POR COBRAR			20,176.16	3.88%
1.6.03. . .	Intereses por cobrar de cartera de créditos		-1,780.32		-0.34%
1.6.03.10.	Cartera de créditos de consumo		1.08		0.00%
1.6.03.20.	Cartera de créditos para la microempresa		-1,781.40		-0.34%
1.6.05. . .	Comisiones por cobrar		16,367.48		3.15%
1.6.05.90.	Otras		16,367.48		3.15%
1.6.05.90.01	CTAS X COBRAR BONO MINKARED		2,499.71		0.48%
1.6.05.90.02	CXC BONO ACREDITACION BCE		13,867.77		2.67%
1.6.90. . .	Cuentas por cobrar varias		5,589.00		1.07%
1.6.90.05.	Anticipos al personal		4,507.17		0.87%
1.6.90.90.	Otras		1,081.83		0.21%
1.8. . . .	PROPIEDADES Y EQUIPO			4,914.36	0.94%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIKIU

BALANCE DE SITUACION GENERAL (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2014	Moneda:	DOLAR	
Hasta:	SEPTIEMBRE		Expresado en:	Unidades	%
ACTIVO					
1.8.05. .	Muebles, enseres y equipos de oficina		5,847.82		1.12%
1.8.05.05.	Muebles de Oficina		5,171.28		0.99%
1.8.05.10.	Equipos		660.44		0.13%
1.8.05.40.	Instalaciones		16.10		0.00%
1.8.06. .	Equipos de computación		3,203.19		0.62%
1.8.06.05.	Computación		3,203.19		0.62%
1.8.99. .	(Depreciación acumulada)		-4,136.65		-0.79%
1.8.99.15.	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-3,231.34		-0.62%
1.8.99.20.	(Equipos de computación)		-905.31		-0.17%
1.9. . .	OTROS ACTIVOS		181,035.68		34.79%
1.9.02. .	Derechos fiduciarios		800.00		0.15%
1.9.02.45.	Cuentas por cobrar		800.00		0.15%
1.9.05. .	Gastos diferidos		3,090.46		0.59%
1.9.05.20.	Programas de computación		3,090.46		0.59%
1.9.08. .	Transferencias internas		178,563.31		34.32%
1.9.08.01.	Trasferencias		158,486.73		30.46%
1.9.08.01.05	Transferencia Matriz		148,486.73		28.54%
1.9.08.01.10	Trasferencia Latacunga		10,000.00		1.92%
1.9.08.05.	Transferencias Matriz		16,129.94		3.10%
1.9.08.10.	Transferencias Latacunga		3,946.64		0.76%
1.9.99. .	(Provisión para otros activos irre recuperables)		-1,418.09		-0.27%
1.9.99.90.	(Provisión para otros activos)		-1,418.09		-0.27%
Total ACTIVO				520,352.46	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIRIO

**BALANCE DE SITUACION GENERAL (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA**

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2014	Moneda:	DOLAR	
Hasta:	SEPTIEMBRE		Expresado en:	Unidades	%
PASIVOS					
2. . . .	PASIVOS			469,478.17	-100.00%
2.1. . .	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			220,062.24	-46.87%
2.1.01. .	Depósitos a la vista		56,247.80		-11.98%
2.1.01.35.	Depósitos de ahorro		49,175.51		-10.47%
2.1.01.55.	Ahorro COFRE		7,072.29		-1.51%
2.1.03. .	Depósitos a plazo		163,814.44		-34.89%
2.1.03.05.	De 1 a 30 días		475.00		-0.10%
2.1.03.10.	De 31 a 90 días		87,679.53		-18.68%
2.1.03.15.	De 91 a 180 días		41,305.42		-8.80%
2.1.03.20.	De 181 a 360 días		19,896.73		-4.24%
2.1.03.25.	De más de 361 días		14,457.76		-3.08%
2.5. . .	CUENTAS POR PAGAR			15,423.40	-3.29%
2.5.01. .	Intereses por pagar		6,262.96		-1.33%
2.5.01.05.	Depósitos a la vista		.50		-0.00%
2.5.01.15.	Depósitos a plazo		6,262.46		-1.33%
2.5.03. .	Obligaciones patronales		-69.59		0.01%
2.5.03.15.	Aporte al IESS		45.41		-0.01%
2.5.03.25.	Participación a empleados		-115.00		0.02%
2.5.04. .	Retenciones		1,556.53		-0.33%
2.5.04.01.	Ret. Imp. Renta		740.86		-0.16%
2.5.04.03.	Ret. imp. Renta 2%		30.85		-0.01%
2.5.04.04.	RET. IVA		784.82		-0.17%
2.5.90. .	Cuentas por pagar varias		7,673.50		-1.63%
2.5.90.90.	Seguro Ganadero		7,673.50		-1.63%
2.6. . .	OBLIGACIONES FINANCIERAS			48,035.49	-10.23%
2.6.04. .	Obligaciones con instituciones del sector financiero popu		66,442.26		-14.15%
2.6.04.25.	De más de 360 días		66,442.26		-14.15%
2.6.06. .	Obligaciones con entidades financieras del sector públic		-18,406.77		3.92%
2.6.06.25.	De más de 360 días		-18,406.77		3.92%
2.9. . .	OTROS PASIVOS			185,957.04	-39.61%
2.9.08. .	Tranferencias Internas		184,907.04		-39.39%
2.9.08.01.	Trasferencias		175,813.00		-37.45%
2.9.08.01.05	Transferencias Matriz		175,496.61		-37.38%
2.9.08.01.10	Transferencias Latacunga		316.39		-0.07%
2.9.08.05.	Transferencias Matriz		7,613.18		-1.62%
2.9.08.10.	Transferencias Latacunga		1,480.86		-0.32%
2.9.90. .	Otros		1,050.00		-0.22%
2.9.90.06.	Ctas. por pagar acreedores		1,050.00		-0.22%
Total PASIVOS				469,478.17	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIRIO

**BALANCE DE SITUACION GENERAL (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA**

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2014	Moneda:	DOLAR	
Hasta:	SEPTIEMBRE		Expresado en:	Unidades	%
	Patrimonio				
3. . . .	Patrimonio			39,380.26	-100.00%
3.1. . .	CAPITAL SOCIAL			19,286.42	-48.97%
3.1.03. .	Aporte de socios			19,286.42	-48.97%
3.1.03.05.	Certificados de aportación			19,286.42	-48.97%
3.3. . .	RESERVAS			3,931.09	-9.98%
3.3.03. .	Especiales			3,931.09	-9.98%
3.3.03.10.	Para futuras capitalizaciones			3,931.09	-9.98%
3.4. . .	OTROS APORTES PATRIMONIALES			91.00	-0.23%
3.4.02. .	DONACIONES Y LEGADOS			91.00	-0.23%
3.4.02.05.	Donaciones y aportes			91.00	-0.23%
3.6. . .	RESULTADOS			16,071.75	-40.81%
3.6.03. .	Utilidad o excedente del ejercicio			16,071.75	-40.81%
3.6.03.05.	Utilidad del ejercicio			16,071.75	-40.81%
	Total PATRIMONIO			39,380.26	
	EXCEDENTE DEL PERIODO :			11,494.03	
	Total PASIVO & Patrimonio & EXCEDENTE DEL PERIODO :			520,352.46	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIRIO

**BALANCE DE SITUACION GENERAL (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA**

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2014	Moneda:	DOLAR	
Hasta:	SEPTIEMBRE		Expresado en:	Unidades	%
CUENTAS DE ORDEN					
7.1. . .	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		4,252.84		0.00%
7.1.09. .	INTERESES, COMISIONES E INGRES		4,252.84		0.00%
7.1.09.20.	Cartera de creditos para la microempresa		4,252.84		0.00%
7.2. . .	DEUDORAS POR CONTRA		-4,252.84		0.00%
7.2.09. .	INTERESES EN SUSPENSO		-4,252.84		0.00%
7.2.09.20.	microempresa		-4,252.84		0.00%
7.3. . .	ACREEDORAS POR CONTRA		83,372.34		0.00%
7.3.01. .	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS		83,372.34		0.00%
7.3.01.05.	En Cobranza		83,372.34		0.00%
7.4. . .	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-83,372.34		0.00%
7.4.01. .	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS		-83,372.34		0.00%
7.4.01.05.	En cobranza		-83,372.34		0.00%
Total CUENTAS DE ORDEN				<u>0.00</u>	


 QUILLIGANAPILAMUNGA JOSE ANTONIO

Garente

 Presidente Consejo Administración




 PUNINA CAIZA ALEXGEOVANI

Contador

 Presidente Consejo Vigilancia

Notas explicativas:

En activos existe 5.241,97 del mes de Junio a septiembre un incremento de 520.352,46, por lo tanto existe un crecimiento.

En Pasivos existe 456.025,98 del mes de Junio a septiembre un incremento de 469478,17 existe un incremento de 13.452,20

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIRIO

**BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA**

Desde: SALDO INICIAL		EJERCICIO 2014	Moneda: DOLAR	
Hasta: SEPTIEMBRE			Expresado en: Unidades	%
		GASTOS		
4. . . .	GASTOS		36,641.64	100.00%
4.1. . .	INTERESES CAUSADOS		11,422.59	31.17%
4.1.01. . .	Obligaciones con el público	9,437.66		25.76%
4.1.01.15.	Depósitos de ahorro	1,949.72		5.32%
4.1.01.16.	Certificados de aportación	.38		0.00%
4.1.01.30.	Depósitos a plazo	7,487.56		20.43%
4.1.03. . .	Obligaciones financieras	1,984.93		5.42%
4.1.03.10.	Obligaciones Con instituciones financieras del país	1,984.93		5.42%
4.5. . .	GASTOS DE OPERACIÓN		25,118.72	68.55%
4.5.01. . .	Gastos de personal	8,267.67		22.56%
4.5.01.05.	Remuneraciones mensuales	6,344.60		17.32%
4.5.01.20.	Aporte Patronal	526.30		1.44%
4.5.01.36.	Iece - Secap	61.21		0.17%
4.5.01.40.	VIATICOS	50.00		0.14%
4.5.01.41.	Movilización de personal	330.30		0.90%
4.5.01.90.	Otros	955.36		2.61%
4.5.02. . .	Honorarios	2,932.01		8.00%
4.5.02.06.	Dietas Directivos	67.20		0.18%
4.5.02.10.	Honorarios profesionales	2,864.81		7.82%
4.5.03. . .	Servicios Varios	5,578.22		15.22%
4.5.03.05.	Movilización, fletes y embalajes	232.00		0.63%
4.5.03.08.	Consumo Internet	108.02		0.29%
4.5.03.09.	SEGURO DE MONITOREO ALARMAS	224.00		0.61%
4.5.03.15.	Publicidad y propaganda	570.00		1.56%
4.5.03.20.	Servicios básicos	47.38		0.13%
4.5.03.21.	Teléfono	372.38		1.02%
4.5.03.23.	Luz	163.36		0.45%
4.5.03.30.	Arrendamientos	2,643.48		7.21%
4.5.03.31.	Trabajos de imprenta	1,217.60		3.32%
4.5.04. . .	Impuesto, contribuciones y multas	468.10		1.28%
4.5.04.04.	I.V.A. pagado	468.10		1.28%
4.5.07. . .	Otros gastos	7,872.72		21.49%
4.5.07.05.	Suministros diversos	50.15		0.14%
4.5.07.06.	Suministros de oficina	142.49		0.39%
4.5.07.08.	Suministros de limpieza	37.18		0.10%
4.5.07.10.	Donaciones	447.50		1.22%
4.5.07.16.	Mant. equipos de computación	53.93		0.15%
4.5.07.17.	Mant. Sistema de la Cooperativa	719.02		1.96%
4.5.07.18.	Mantenimiento Vehiculo	163.87		0.45%
4.5.07.90.	GASTO TRANSITORIO	6,258.58		17.08%
4.7. . .	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS		100.33	0.27%
4.7.03. . .	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		100.33	0.27%
4.7.03.05.	Interes y comis. ejerc. anteriores	100.33		0.27%
TOTAL GASTOS:			36,641.64	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIQUIO

**BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA**

SALDO INICIAL SEPTIEMBRE	EJERCICIO 2014	Moneda:DOLAR Expresado en: Unidades	%
	INGRESOS		
	INGRESOS	48,135.67	100.00%
5.1. . .	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	43,913.14	91.23%
5.1.04. .	Intereses y descuentos de cartera de créditos	43,913.14	91.23%
5.1.04.10.	Cartera de créditos de consumo	232.25	0.48%
5.1.04.20.	Cartera de créditos para la microempresa	41,612.36	86.45%
5.1.04.50.	De mora	2,068.53	4.30%
5.4. . .	INGRESOS POR SERVICIOS	4,222.53	8.77%
5.4.04. .	Manejo y cobranza	231.88	0.48%
5.4.04.05.	Manejo	231.88	0.48%
5.4.05. .	Servicios cooperativos	3,836.47	7.97%
5.4.05.05.	Servicios	3,836.47	7.97%
5.4.90. .	Otros servicios	154.18	0.32%
5.4.90.05.	Tarifados con costo máximo	154.18	0.32%
	TOTAL INGRESOS:	48,135.67	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL LIPIO

BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS (PROVISIONAL)
AG. GUARANDA

 LIGANAPILAMUNGA JOSE ANTONIO Gerente		 PUNINA CAIZA ALEXGEOVANI Contador
 Presidente Consejo Administración		 Presidente Consejo Vigilancia

Notas explicativas:

En ingresos existe 31.184,91 del mes de Junio a septiembre un incremento de 48.135,67, con una diferencia de 16.950,76.

En Gastos 25.239,70 del mes de Junio a septiembre un incremento de 36.641,64 existe una diferencia de 11.401,94 en lo que indica que existe una ganancia y no una perdida.

INDICE DE SOLVENCIA Y PRUDENCIA

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total de Activos}} = \text{Indice de Solvencia}$$

$$\frac{39,380.26}{520,352.46} = 0,80$$

$$\frac{\text{Utilidad}}{\text{Total de Patrimonio}} = \text{Indice de Prudencia}$$

$$\frac{11,494.03}{39,380.26} = 0,32$$

Guaranda, 05 de Noviembre de 2014

Yo, Jaime Poaquiza con C.I 0201731023, Gerente Sucursal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio Ltda., a petición verbal de parte de la interesada:

CERTIFICO:

Que la Srta. LLUMIGUANO LLUMIGUANO MARIA IGNACIA, con C.I.020213183-5, ha realizado las investigaciones sobre el tema, las líneas de crédito y los procesos para la recuperación de cartera vencida nuestra institución.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad dejando a la interesada como a bien tuviera.

Atentamente



FIRMA AUTORIZADA
Teclg. Jaime Poaquiza
Gerente Sucursal Guaranda

