



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012”.

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autores:

Acosta Gualotuña Jenny Susana
Gualpa Sarabia Natalí Patricia

Director:

Ing. Cárdenas Milton Marcelo, MBA.

LATACUNGA – ECUADOR

ABRIL - 2014

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Postulantes:

ACOSTA GUALOTUÑA JENNY SUSANA
C.I.: 1720304698

Firma.....

GUALPA SARABIA NATALÍ PATRICIA
C.I.: 0502675952

Firma.....

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012”, de Acosta Gualotuña Jenny Susana y Gualpa Sarabia Natalí Patricia, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que el informe de Investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos, suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio, 2012

.....
Ing. Marcelo Cárdenas, MBA.

DIRECTOR DE TESIS

AVAL DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE TESIS

Lic. Msc.

Rocío Peralvo

DIRECTORA DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

Presente.-

De mi consideración.

Nosotros, Dra. Patricia López, Ing. Edgar Galvez, Ing. Catalina Rueda, catedráticos y miembros del tribunal para la defensa de tesis con el tema **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012”**, de autoría de las Señoritas egresadas Acosta Gualotuña Jenny Susana y Gualpa Sarabia Natalí Patricia.

Informamos que previa las diferentes revisiones y correcciones del ya mencionado documento nos encontramos conformes con las correcciones realizadas de tal modo que solicitamos que se autorice la defensa de Tesis.

Por la favorable acogida que le brinde a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

.....
Dra. M.Sc. Patricia Geraldina López Fraga
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS.

.....
Ing. Edgar Danilo Galvez Rojana
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS.

.....
Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano
MIEMBRO OPOSITOR DEL TRIBUNAL DE TESIS.

AGRADECIMIENTO

Una entera gratitud a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Carrera Contabilidad y Auditoría por habernos abierto las puertas del conocimiento para formarnos como profesionales.

Un agradecimiento al Ing. Marcelo Cárdenas, por darnos el apoyo y la dirección necesaria e invaluable para la culminación del presente trabajo investigativo.

Jenny Susana
Natalí Patricia

DEDICATORIA

El esfuerzo y la dedicación del presente trabajo se los dedico a mi esposo Santiago y a mis hijas Andrea y Melany por ser mi apoyo y la fuente de mi inspiración para poder alcanzar mis objetivos personales y profesionales y en especial a mi padre Wilmo que ha estado junto a mí en el desarrollo del tema apoyándome incondicionalmente.

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi Familia. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi Familia, pilares fundamentales en mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Jenny Susana
Natalí Patricia

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
AVAL DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.....	xvii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

CONTENIDO	PÁGINAS
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
1.1. Antecedentes investigativos.....	3
1.2. Categorías fundamentales.....	5
1.3. Marco Teórico.....	6
1.3.1. Gestión Financiera	6
1.3.1.1. Conceptos.....	6
1.3.1.2. Importancia.....	7
1.3.1.3. Funciones.....	9
1.3.1.4. Planeamiento Financiero.....	8
1.3.2. Sistema Financiero	9
1.3.2.1. Conceptos.....	9
1.3.2.2. Estructura Funcional del Mercado Financiero Institucional del Sistema Financiero.....	10
1.3.2.3. Importancia.....	11
1.3.2.4. Funciones del Sistema Financiero.....	11
1.3.2.5. Componentes del Sistema Financiero.....	13
1.3.3. Sistema Cooperativo	13
1.3.3.1. Conceptos.....	14
1.3.3.2. Importancia.....	14
1.3.3.3. Objetivo Cooperativo.....	15
1.3.3.4. Principios Cooperativos.....	15
1.3.3.5. Valores Cooperativos.....	20
1.3.3.6. Clasificación de las Cooperativas.....	24
1.3.3.7. Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	25
1.3.3.8. Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	25
1.3.3.9. Servicios que ofrece una Cooperativa.....	26
1.3.3.10. Función que desempeña las Cooperativas de Ahorro y Crédito....	27
1.3.3.11. Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	27
1.3.4. Créditos	28
1.3.4.1. Conceptos.....	28
1.3.4.2. Objetivo.....	29
1.3.4.3. Importancia.....	29
1.3.4.4. Beneficios.....	30
1.3.4.5. Tipos de Créditos.....	30
1.3.4.6. Credit scoring.....	31
1.3.4.7. Mora.....	33
1.3.4.8. Metodología para la evaluación y concesión de Crédito.....	35
1.3.4.9. Pasos para la evaluación, concesión y recuperación de Crédito....	38

CAPÍTULO II

CONTENIDO	PÁGINAS
2.	Diagnostico situacional..... 43
2.1.	Reseña Histórica del Sistema Cooperativo..... 43
2.2.	Macro Ambiente..... 47
2.2.1.	Factor Económico..... 48
2.2.1.1.	Tasas de Interés..... 48
2.2.2.	Factor Político..... 50
2.2.3.	Factor Legal..... 52
2.2.4.	Factor Socio Cultural..... 52
2.2.5.	Tecnológico..... 53
2.3.	Micro Ambiente 54
2.3.1.	Organización..... 54
2.3.2.	Clientes... 55
2.3.3.	Proveedores..... 57
2.3.4.	Competencia..... 58
2.4.	Metodología utilizada..... 60
2.4.1.	Preguntas Directrices..... 63
2.4.2.	Posibles alternativas de Interpretación de resultados..... 65
2.4.3.	Encuestas realizadas a los funcionarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES ubicadas en el Cantón Salcedo..... 66
2.5.	Matriz Foda..... 87
2.6.	Conclusiones y Recomendaciones... 89
2.6.1.	Conclusiones..... 89
2.6.2.	Recomendaciones..... 90

CAPÍTULO III

CONTENIDO	PÁGINAS
3.	Propuesta..... 91
3.1.	Presentación..... 91
3.2.	Justificación..... 92
3.3.	Objetivos..... 93
3.3.1.	Objetivo General..... 93
3.3.2.	Objetivos Específicos..... 94
3.4.	Descripción de la Propuesta 94
3.5.	Aplicación de la Propuesta..... 95
3.5.1.	Cálculo del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y

	Crédito “MULALILLO” Ltda.....	96
3.5.2.	Sistema para la concesión y recuperación de la cartera de crédito.....	96
3.5.3.	Proceso de concesión del Crédito.....	102
3.5.3.1.	Entrevista al socio y/o cliente.....	102
3.5.3.2.	Requisitos según el tipo de producto para el otorgamiento de los créditos.....	102
3.5.4.	Sistema para disminuir la Cartera Vencida.....	109
3.5.4.1.	Seguimiento del Crédito.....	109
3.5.4.2.	Verificación del Crédito otorgado.....	109
3.5.4.3.	Pre-Cobranza.....	109
3.5.4.4.	Cobranza Inicial.....	110
3.5.4.5.	Cobranza Extrajudicial.....	110
3.5.4.6.	Cobranza Judicial.....	111
3.5.4.7.	Créditos Refinanciados.....	112
3.5.4.8.	Créditos Reestructurados.....	112
3.5.4.9.	Acuerdos de pago.....	113
3.5.4.10.	Venta de la Cartera Vencida.....	113
3.5.5.	Modelos de avisos para notificar los Créditos vencidos.....	114
3.5.5.1.	Primer aviso.....	114
3.5.5.2.	Segundo aviso.....	115
3.5.5.3.	Tercer aviso.....	116
3.5.5.4.	Por demandar.....	117
3.5.6.	Aplicación del Sistema para la concesión y recuperación del Crédito.....	118
4.	Conclusiones y Recomendaciones.....	123
4.1.	Conclusiones.....	123
4.2.	Recomendaciones.....	123
5.	referencias Bibliografía.....	125
6.	Anexos.....	127

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Título	Pág.
Cuadro N° 1	Organigrama Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES.....	55
Cuadro N°2	Proveedores de Bienes y Servicios.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Pág.
Tabla No. 1	Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES...	44
Tabla No. 2	Cooperativas de ahorro y crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.....	46
Tabla No. 3	Estadísticas de las cooperativas de ahorro y crédito según los organismos de control.....	46
Tabla No. 4	Tabla Comparativa de las tasas pasivas para ahorros a la vista.....	48
Tabla No. 5	Tabla Comparativa de las tasas pasivas para depósitos a plazo fijo.....	49
Tabla No. 6	Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES.....	58
Tabla No. 7	Población o Universo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES del Cantón Salcedo.....	63
Tabla No. 8	Manual y reglamento de la Cartera de Crédito.....	65
Tabla No. 9	Registro de la Cartera de Crédito.....	67
Tabla No. 10	Porcentaje de morosidad.....	69
Tabla No. 11	Crédito con mayor vencimiento.....	71
Tabla No. 12	El Comité de Crédito analiza, autoriza solicitudes previas a la concesión.....	73
Tabla N°.13	Requisitos básicos que solicita para el otorgamiento del crédito.....	75
Tabla No. 14	Otorgamiento de la solicitud de Crédito.....	77
Tabla No. 15	Montos de Crédito en promedio.....	79
Tabla No. 16	La Cooperativa cuenta con un Oficial de negocios.....	81
Tabla No. 17	Recuperación de Cartera Vencida.....	83
Tabla No. 18	Se cuenta con un abogado para los trámites de Cartera Vencida.....	85
Tabla No. 19	Ahorro Garantía.....	99
Tabla No. 20	Niveles de aprobación.....	100
Tabla No. 21	Valores por Recuperación.....	101
Tabla No. 22	Formato de Flujo de Fondo.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Título	Pág.
Gráfico No. 1	Categorías Fundamentales.....	5
Gráfico No. 2	Estructura del Sistema Financiero.....	10
Gráfico No. 3	Estadísticas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito según los organismos de Control.....	47
Gráfico No. 4	Manual y Reglamento de la Cartera de Crédito.....	66
Gráfico No. 5	Registro de la Cartera de Crédito.....	68
Gráfico No. 6	Porcentaje de Morosidad.....	69
Gráfico No. 7	Crédito con mayor vencimiento.....	71
Gráfico No. 8	El Comité de Crédito analiza, autoriza solicitudes previas a la concesión.....	73
Gráfico No. 9	Requisitos básicos que solicita para el otorgamiento del crédito.....	75
Gráfico No. 10	Otorgamiento de la solicitud de Crédito.....	77
Gráfico No. 11	Montos de Crédito en promedio.....	79
Gráfico No. 12	La Cooperativa cuenta con un Oficial de Negocios.....	81
Gráfico No. 13	Recuperación de Cartera Vencida.....	83
Gráfico No. 14	Cuenta con un Abogado para los trámites de Cartera Vencida.....	85

RESUMEN

El sistema de nuestro país estaba regido por una ley que abarcaba a todo tipo de cooperativas y regulado por un ministerio que asignaba una dependencia para este fin; como consecuencia de la crisis, primero de ciertas cooperativas y de la banca después, se reguló el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito más grandes a través de la Superintendencia de Bancos y se mantuvo el control de las más chicas desde la Dirección Nacional de Cooperativas del MIES, lo cual distorsionó su esencia, a las primeras se les obligó a aplicar sistemas propios de la banca y a las segundas insuficientes controles y aplicaciones de cooperativas de otros tipos. Hoy se intenta aglutinar a todo el sector a través de la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito como consecuencia de la aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, lo cual dará uniformidad a los sistemas regulatorios y, fortalecerá al sistema en su conjunto. Esta es una etapa de transición que demandará de tiempo y ajustes para su funcionamiento óptimo, pero las actividades crediticias de las cooperativas controladas por el MIES requieren de urgentes medidas regulatorias que le otorguen seguridad a los depositantes y permitan la propia supervivencia de las mismas entidades; y es la concesión del crédito y la recuperación de la cartera las tareas que permitan alcanzar estos objetivos.

ABSTRACT

The system of our country was ruled by a law that included all types of cooperatives and regulated by a ministry which assigned a dependency for this purpose as a consequence of the crisis, first of certain cooperatives and of banking. Then, it is regulated the operation of the greater Credit Unions Cooperatives through the Superintendence of Banks and is kept the control of the smaller ones since the National Direction of Cooperative from MIES, which distorted its essence, to the first cooperatives were obligated to apply their own systems of bank and the second, insufficient controls and applications of cooperatives of other types. Today, we try to agglutinate entire sector through the Superintendence of Credit Unions Cooperatives as consequence of the application of the Economy, Popular and Solidarity Law, which give uniformity to the regulatory systems and will fortify to the system as a whole. This is a transition stage that will demanded of time and adjusts for their optimum performance, but the lending activities of controlled cooperatives by the MIES require of urgent and regulatory measures that give security to the depositors and allow the own survival of themselves entities; it is granting of credit and portfolio recovery the tasks what allow to achieve these objectives.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, yo Lic. Marcia Janeth Chiluisa Chiluisa con la C.I.: 0502214307 **CERTIFICO** que he realizado la respectiva revisión del Abstract; con el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012”**, cuyas autoras son: Acosta Gualotuña Jenny Susana y Gualpa Sarabia Natalí Patricia y Director de tesis Ing. Marcelo Cárdenas, MBA.

Latacunga, Agosto de 2013.

Docente:

Lic. Marcia Janeth Chiluisa Chiluisa

C.I.: 0502214307

INTRODUCCIÓN

La presente investigación analiza la factibilidad de implementar un “sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES, del cantón Salcedo provincia de Cotopaxi”, medida muy importante porque está relacionada con la seguridad de los depositantes y con la toma de decisiones de las autoridades institucionales.

Para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la eficacia y eficiencia, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones que se deben aplicar en esa medida, se plantea un sistema de control para disminuir la cartera vencida mediante la elaboración de un sistema de concesión y recuperación de la cartera para controlar y reducir los índices de morosidad.

Razón suficiente para proponer a través de este tema una guía que permita conocer y evaluar la concesión del crédito, así como la recuperación de la cartera de crédito para de esta manera poner en práctica acciones correctivas que deben asumirse, esto permitirá que las decisiones para la concesión y recuperación de los créditos sean analizadas bajo un criterio de identificación de riesgos que garantice calidad en la obtención de resultados por parte de la administración.

Para tal objetivo se han planteado las siguientes preguntas directrices: Como afecta la cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo?, En que afecta el no tener una normativa definida para la colocación y recuperación de la cartera de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo? y Qué características importantes debería tener un sistema de control de cartera vencida para las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo para mejorar sus índices de liquidez?

El sistema se aplicará de acuerdo a los requerimientos que se han determinado, a través de un proceso de diagnóstico por medio de encuestas realizadas a los diferentes funcionarios y administradores de las Cooperativas de ahorro y Crédito controladas por el MIES del cantón salcedo provincia de Cotopaxi.

El trabajo consta de tres capítulos; **CAPÍTULO PRIMERO:** Se refiere a las generalidades de la fundamentación teórica que sustenta la presente investigación. **CAPÍTULO SEGUNDO:** Comprende el diagnóstico situacional en la que se describe la reseña histórica del cooperativismo internacional y Ecuatoriano y el análisis macro y micro entorno basado en un estudio de los factores económico, político, legal, socio cultural, tecnológico, organizacional, de clientes, proveedores, competencia y las técnicas de investigación utilizadas en el sector donde se desarrolla la investigación. **CAPÍTULO TERCERO:** Contiene los objetivos, descripción de la propuesta, su justificación, elaboración de la propuesta, conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos, es decir lo que se propone aplicar en las actividades diarias para el otorgamiento y recuperación de los créditos.

La aplicación del sistema permitirá determinar la factibilidad de un proceso adecuado de concesión y recuperación de la cartera, contribuyendo con los funcionarios y administradores al dotarlos de esta herramienta, la cual les facilitará tomar decisiones acerca de si es ventajoso o no la aplicación del manual en las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES, así como el de satisfacer las necesidades de los socios y clientes.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

La presente investigación se asemeja a un Sistema de Control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo provincia de Cotopaxi, que se le considera como una herramienta importante para el mejoramiento del proceso de concesión y recuperación de la cartera. Por lo que las tesis han tomado como referencia dos tesis que tengan relación con el tema a desarrollarse y que se menciona a continuación.

Según las tesis Ing. BARRENO, Mercedes, y MOYOTA, Ana, 2009. Pág. 86-87 de la Universidad Estatal de Bolívar que fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. con el tema “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba durante el año 2009” manifiestan que con la finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito y analizar los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito.

En este documento se menciona que es una guía que ayudara en forma adecuada a mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en la operatividad económica de la institución, afectando de esta manera

a nivel operativa, administrativo y financiero, así como también al sistema informático financiero, ante eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que estamos expuestos día a día, permitiendo con la adecuada aplicación de este Plan de Riesgo Crediticio la efectiva continuidad de las actividades de la Cooperativa salvaguardando así sus activos corrientes.

La cartera de crédito, que es la razón de ser de la Cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno oportunos y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el Departamento de Crédito con un área Especializada denominada: Administración de Crédito o Gerencia de Riesgos que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

También es importante mencionar:

Según, tesis de la Ingeniera SÚÑIGA, Martínez, Carmen, Angélica, Martha, 2012. Pág. 26-27 de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas que fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín de Tisaleo” Ltda. con el tema “Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de la cartera” con el objetivo principal analizar como un plan de políticas internas de créditos y cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida.

Este documento manifiesta que al experimentar cambios constantes en los procesos administrativos y políticas internas de crédito como recurso más importante de la cooperativa es importante evaluar al cliente y sus capacidades de pago que tienen de manera individual; con la finalidad de formar un equipo que apoye al desarrollo y crecimiento económico de la cooperativa.

Una buena aplicación de políticas de créditos ayuda a que la cooperativa trabaje con un adecuado seguimiento del crédito que se le otorga al cliente, para saber en qué va a ser invertido el dinero que se le presta y de ser necesario trabajar con créditos dirigidos, es decir al momento que el cliente adquiera el crédito hacer un convenio con empresas que pueda facilitar insumos y materia prima de acuerdo a la inversión que vaya a realizar el cliente al momento que lo solicite.

Con esta investigación se plantearon nuevas normas de cobranza y otorgamiento de los créditos, es decir aplicar un correcto seguimiento del dinero e inversión dando como resultado el cumplimiento del crédito y consecuentemente una cartera gestionable y sin morosidad que dando la cooperativa con una provisión de cuentas incobrables razonable para este tipo de actividad económica.

1.2. Categorías Fundamentales

**GRÁFICO N° 1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



FUENTE: Anteproyecto de Tesis

ELABORADO POR: Tesistas

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Gestión Financiera

La Gestión Financiera constituye un mecanismo importante en el progreso de las actividades dentro de una empresa ya que ayuda a llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos, con el fin de garantizar la situación económico-financiera que permita tomar decisiones y a que los funcionarios tengan una idea clara sobre el funcionamiento de la misma, de esta manera alcanzar las metas establecidas.

1.3.1.1. Conceptos

Según DÁVALOS Nelson, CÓRDOVA Geovanny; (2003); “Gestión Financiera”; Primera Edición; Pág. 246 consideran que la Gestión Financiera es, “Una clase de gestión relacionada con la programación, organización, dirección coordinación, implementación y control de los recursos humanos, materiales y financieros que sean susceptibles de medirse en términos monetarios, con el propósito de lograr, los objetivos empresariales o institucionales con la máxima eficiencia, efectividad y economía, a la vez proporcionar la asesoría a los distintos niveles de la organización o a la alta dirección para el control y la toma de decisiones”.

Según CARRASCO, Silvio manifiesta que la Gestión Financiera es un “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo> [consultado el 22 de abril del 2014 a las 16:31].

Según las tesis la Gestión Financiera consiste en planificar, supervisar y controlar los fondos que afecta a los recursos materiales, humanos y financieros de las empresas o instituciones para que puedan cumplir con sus objetivos propuestos con eficiencia, efectividad y puedan tomar decisiones.

Con la Gestión Financiera las instituciones también podrán obtener adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad al realizar una utilización sabia de los recursos financieros que realizada eficazmente es fundamental para el óptimo crecimiento de las entidades o empresas, para asegurar a todos los beneficiarios de la empresa a alcanzar un nivel más alto con respecto a la satisfacción de sus deseos, quien se encarga de la Gestión Financiera de una empresa mediante la asignación de fondos, ayude a que la empresa se fortalezca en cuanto a su vitalidad y crecimiento en toda la economía de la misma.

1.3.1.2. Importancia

La Gestión Financiera es de gran importancia porque ayuda en el proceso que consisten en conseguir, mantener y utilizar los recursos sean físicos o a través de otros instrumentos.

De acuerdo al artículo web Gestión Financiera y Tesorería Bogotá-Colombia: octubre del 2011[consultado 22 de abril del 2014 a las 16:31]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/no12/gerenciafinanciera.htm>. La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

Su importancia radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

1.3.1.3. Funciones

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

1.3.1.4. Planeamiento Financiero

- Una buena Gestión Financiera no evalúa solamente si se dispone o no hay de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y, las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).
- La herramienta principal para el planeamiento financiero es el presupuesto financiero, que forma parte de un sistema más amplio denominado sistema presupuestario. Dentro del sistema presupuestario, el presupuesto financiero permite anticipar los probables déficits, desarrolla estrategias para cubrirlos, y

a la vez analiza las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit.

1.3.2. Sistema Financiero

El Sistema Financiero está conformado por un conjunto de instituciones financieras públicas y privadas y los mercados financieros, encargados de recoger, generar, administrar y analizar el ahorro y las inversiones hacia el fomento y desarrollo de los sectores económicos.

1.3.2.1. Conceptos

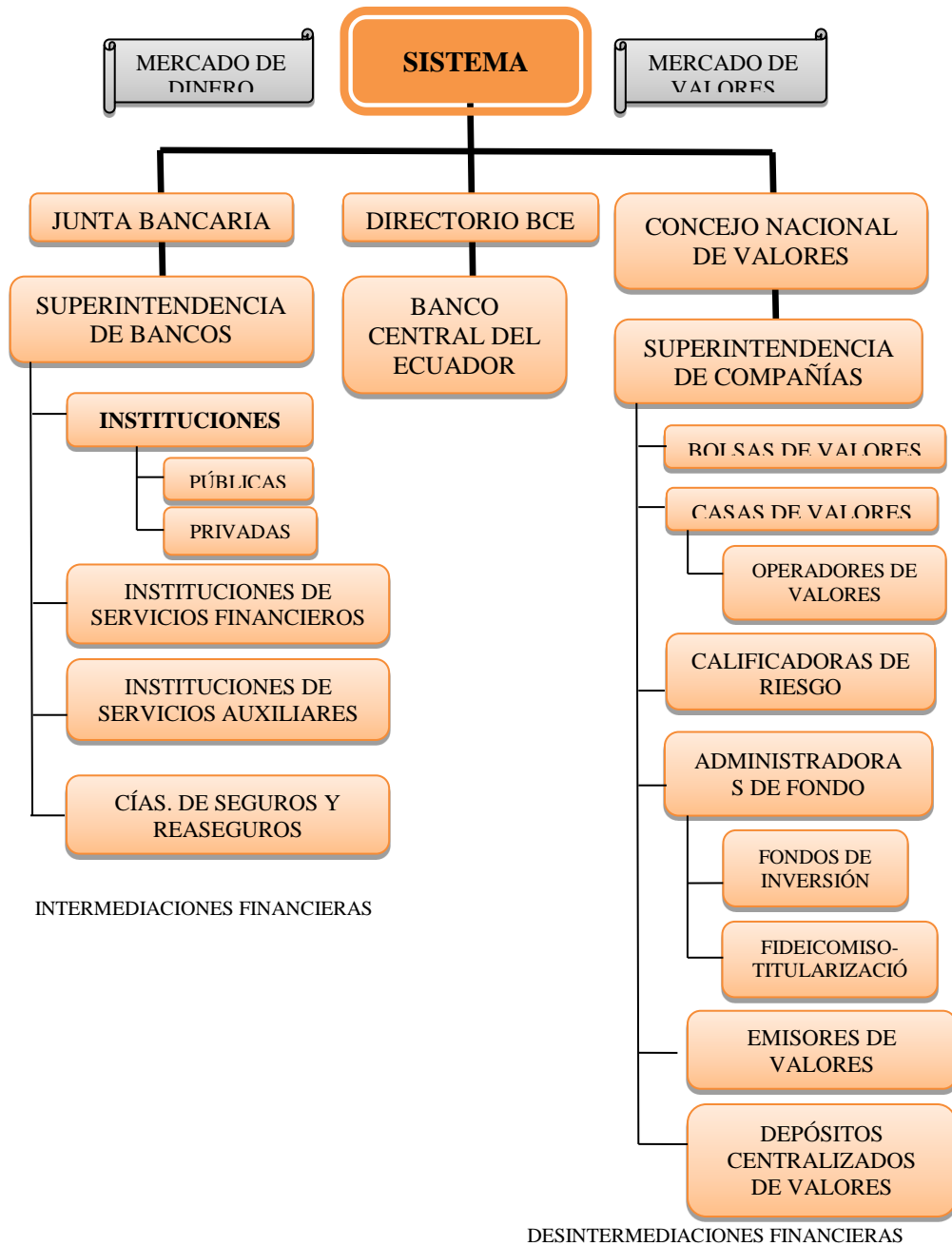
CHIRIBOGA Luis; (2010); “Sistema Financiero”; Segunda Edición; Pág. 6 considera que “el sistema financiero ecuatoriano, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades”.

ARMIJOS, Lorenzo; (2011): “Las Operaciones Financieras”: Primera Edición; Pág. 5 considera que “el Sistema Financiero comprende las instituciones financieras constituidas al amparo de leyes ecuatorianas, dedicadas a operaciones de intermediación, servicios y auxiliares financieros, tanto públicas como privadas y organismos de control. El Sistema Financiero socializa sus propósitos, distribuye funciones y responsabilidades en instituciones del sector público y privado”.

Las tesis consideran que lo manifestado por el autor comprende que el sistema financiero Ecuatoriano está encargado de ofertar servicios financieros a sus socios y clientes y que estos servicios están considerados como el motor de la economía del país.

1.3.2.2. Estructura Funcional del Mercado Financiero Institucionalidad del Sistema Financiero

GRÁFICO N° 2
ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

1.3.2.3. Importancia

El Sistema Financiero tendrá un papel muy importante en los intermediarios financieros cuya función principal será el canalizar el ahorro hacia la inversión tomando en cuenta las diversas necesidades y motivaciones de ahorristas e inversores.

CHIRIBOGA Luis; (2010); “Sistema Financiero”; Segunda Edición; Pág. 6 considera que la importancia del Sistema Financiero juega un papel muy trascendental en la vida económica y productiva ya que se convierte en el pilar para la generación de la riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

Las tesis consideran que el Sistema Financiero es importante porque a través de este se realizan toda clase de actividades financieras las cuales abarcan empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos.

1.3.2.4. Funciones del Sistema Financiero.

Los servicios que presta el sistema financiero son numerosos y cada vez más necesarios para el comportamiento económico de particulares y empresas. Pero según el lugar que este ocupa en el funcionamiento del sistema económico, vamos a destacar 3 funciones fundamentales:

- **Provisión de recursos a sectores productivos:** (Proveer a los inversores, de fondos para realizar inversiones). Es la función principal.

El Sistema Financiero hace posible los procesos de inversión productiva y a través de ello condiciona el nivel de producción real y el nivel de empleo. Para ello el

Sistema Financiero realiza tres subfunciones: Captación, Canalización y Asignación de los recursos financieros.

Captación de capital. La cantidad de recursos disponibles para la inversión depende de la capacidad del Sistema Financiero de captar ahorro. El ahorro depende de la rentabilidad, liquidez y riesgo que ofrezcan los intermediarios financieros a las unidades económicas excedentarias, por la que el sistema financiero puede influir en el nivel de ahorro. Por tanto su funcionamiento debe ser óptimo para captar el máximo ahorro potencial y convertirlo en ahorro efectivamente disponible.

Canalización. Para su buen funcionamiento es necesaria una estructura suficientemente diversificada para ofrecer a los inversores un fácil acceso a las fuentes de financiación (ofrecer diversidad de productos tanto para ahorradores, como para inversores), buscando un coste de intermediación mínimo (coste del proceso de canalización que suponen una carga para la economía, al reducir el volumen de recursos disponibles).

Asignación de recursos. Es necesario que el Sistema Financiero seleccione las mejores oportunidades de inversión, garantizándole financiación suficiente. Es una forma de impulsar a las empresas, es importante que inversiones potencialmente rentables no queden desasistidas.

- ***Creación de liquidez:*** El efectivo en circulación, billetes y monedas de uso legal suponen un 10% de la liquidez total (no todo el dinero que poseen las personas existe físicamente). El resto del dinero lo crean las entidades financieras con la concesión de préstamos y créditos y la disponibilidad de fondos captados a los ahorradores.

Por tanto es necesario exigir a las entidades financieras un máximo de solvencia, esto lo controla la autoridad monetaria.

- ***Soporte de la política monetaria:*** La política monetaria se utiliza fundamentalmente para controlar la inflación. Para la aplicación de los instrumentos de política monetaria, coeficiente de caja (cantidad de dinero liquidado), fluctuación de los tipos de interés (si sube el tipo de interés, bajan los préstamos y baja la liquidez), etc., necesitan al sistema financiero.

1.3.2.5. Componentes del Sistema Financiero.

Son los tres elementos que van a configurar la estructura del Sistema Financiero.

- ***Activos financieros y dinero:*** Los activos financieros se representan mediante títulos, que son certificados acreditativos de la deuda contraída con el emisor y de los derechos de su poseedor. Actualmente se realiza mediante anotaciones en cuenta. Los activos financieros sirven para transferir fondos y riesgos. Sus características son la liquidez, rentabilidad y riesgo.
- ***Liquidez.*** Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes. Estos son los activos de máxima liquidez y en contra están los préstamos a L/P que son activos financieros de mínima liquidez.
- ***Rentabilidad y riesgo.*** Son características que están relacionadas en los activos. A mayor riesgo el accionista exigirá una mayor rentabilidad.

1.3.3. Sistema Cooperativo

El Sistema Cooperativo es uno de los sectores económicos más importantes del país basado en principios y valores que se ha caracterizado por la autoayuda y gestión para satisfacer necesidades económicas y financieras.

1.3.3.1. Conceptos

INTRODUCCIÓN El sistema financiero [en línea]. [Fecha de consulta: 06 abril 2012 hora: 16:25]. Disponible en: [dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO %20I.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf) “el Sistema Cooperativo es aquel que se encuentra integrado por sociedades, cooperativas de ahorro y crédito, y entidades solidarias como cajas de ahorro y bancos comunales, en donde muchas de ellas se encuentran bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros y el resto están siendo controladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social”.

El cooperativismo en el ecuador [en línea]. [Fecha de consulta: 06 abril 2012 hora: 20:50]. Disponible en: <http://www.utpl.edu.ec/consultoriojuridico/index.php?view=article&id=40%3Acooperativismo-en-el-ecuador&format=pdf&option=phcom..content&Itemid=12> “El Cooperativismo es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende; la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.

Las tesis consideran que lo manifestado por las páginas web comprende que el sistema cooperativo está constituido por instituciones de intermediación financiera controladas unas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

1.3.3.2. Importancia

Este sistema permite lograr cubrir las necesidades de una población, gracias al trabajo y la participación en conjunto de los socios y socias en los procesos que llevan a cabo las cooperativas a través de la unión de sus recursos y esfuerzos para generar bienes y servicios que beneficien a toda una población.

Con lo cual se pretende aportar a la creación de modelos económicos que contribuyan a eliminar la pobreza, el desempleo y la marginalización, además busca apoyar las iniciativas económicas de la sociedad, especialmente de los jóvenes, mujeres, indígenas y sectores excluidos anteriormente de los diferentes servicios financieros.

1.3.3.3. Objetivo Cooperativo

El objetivo del cooperativismo es buscar el desarrollar al HOMBRE, con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del respeto y del trabajo conjunto.

1.3.3.4. Principios Cooperativos

El Sistema Cooperativo está basado en los principios de igualdad, libertad y equidad entre los hombres, así como la solidaridad y justicia en las relaciones sociales y económicas entre los miembros. El método es el conjunto de técnicas orientadas a traducir en hechos los objetivos de una Doctrina social. Se trata, pues de las reglas que presiden la organización y el funcionamiento de la empresa del sector cooperativo.

1) Membrecía Abierta y Voluntaria

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía sin distinción de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Al referirnos a este principio la cooperativa no puede olvidarse de los siguientes aspectos:

- Que el sujeto al asociarse debe prevalecer la voluntad sin ninguna forma de presión.

- Que la cooperativa debe permitir el ingreso libre a todas las personas que pueden usar los servicios de las cooperativas y que decida aceptar las responsabilidades.
- Que el retiro del asociado sea también libre cuando así lo convenga, sin antes cumplir los compromisos contraídos.
- Que se excluyan las diferencias accidentales de las personas, afiliación política, credo religioso o grupo racial.

2) Control Democrático de los Miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisión. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos. Los aspectos que se destacan en la actualidad son los siguientes:

- Que el cooperativismo ha acogido como forma de gobierno el democrático para ser el más digno de la persona humana.
- Que el concepto de democracia no sólo hace referencia a la forma de gobierno, sino también se aplica a la gestión administrativa que podrá alcanzar la democracia económica.
- Que el sistema cooperativo a todas las personas son esencialmente igual y valen por lo que son y no por lo que tienen.

- Que las personas llamadas a servir a sus socios como dirigentes, tienen la obligación de rendir cuentas satisfactoriamente de su gestión para regresar la autoridad que recibieron.

3) Participación Económica de los Miembros

Los miembros constituyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el patrimonio de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese patrimonio es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben compensaciones limitadas, si la hay, sobre las aportaciones como condición de ser miembro de la cooperativa, como grupo asignan excedentes para el desarrollo de la cooperativa mediante la creación de reservas. Este principio posee varios elementos conceptuales que merecen ser destacados:

- Los cooperativistas no solo deben llevar carencias y necesidades a la cooperativa, sino también recursos para formar a la empresa.
- Los recursos obligatorios por la unión se le da el nombre de Aportación, que representa parte del capital de operaciones de la empresa.
- Que no es obligatorio retribuir a los asociados, intereses por el capital aportado, pero si se hace es por decisión de los propios asociados.
- Que si se decide estimular las aportaciones de los asociados pagándoles un interés, este debe ser estrictamente limitado.

4) Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y manteniendo la autonomía cooperativa.

- Las cooperativas son empresas autónomas.
- La administración de la empresa cooperativa es controlada por sus miembros.
- La cooperativa debe realizar todo tipo de negocio lícito.

5) Educación, Capacitación e Información

Las cooperativas brindan educación para adquirir conocimiento y entrenamiento para mejorar las habilidades a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerente y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan para eliminar la incertidumbre al público en general, a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo. Son varios los aspectos que deben enfatizarse para poner en práctica este principio, entre los más destacados tenemos:

- En el cooperativismo, la educación es un mandato y debe ser permanente, de tal suerte que se ha afirmado que "Cooperativa que no reporta educación, no es cooperativa".
- En un programa educativo se considera tres elementos básicos. El sujeto de educación, el contenido de la educación, el método para educar.
- Por educación debiéramos entender no sólo la introducción (adquisición de conocimiento) que ilustra el intelecto, sino además la formación de todas las capacidades humanas para la adopción de nuevas formas de vida, en bien propio y en el de los demás.
- El contenido de la Educación Cooperativista debe cimentarse en los principios y métodos de la cooperación, preferentemente es sus aspectos económicos como en los democráticos.

- El sujeto de la educación comprende a todos los que participan en la cooperativa en una escala lógica y adecuada.

6) Cooperación entre Cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Se entiende por este principio lo entero, lo completo, el proceso de unificación de varias entidades, la coordinación de las actividades de varios órganos, o la fusión de las empresas situadas en distintos lugares. He aquí algunos elementos básicos de este principio:

- Toda cooperativa que se aprecie de serlo debe considerar como un deber el estar adherida, de alguna manera a otra.
- La cooperación entre cooperativa, no es la asociación por la asociación, sino ella para "servir mejor a los intereses de los asociados y a la comunidad".
- La cooperación a mayor nivel, de acuerdo a las capacidades, debe darse en el ámbito local, regional, nacional o internacional; así se constituye el "Sistema Cooperativo".

7) Compromiso por la comunidad:

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros, ya que son organizaciones que existen en primera instancia para el beneficio de sus miembros y por esta fuerte asociación con sus miembros en un espacio geográfico las llevan a ligarse íntimamente con la comunidad. Para poner en práctica este principio se deben desarrollar los siguientes aspectos:

- Tiene la responsabilidad especial de asegurar la continuidad del desarrollo de la comunidad en los aspectos económicos, sociales y culturales.
- Tiene la obligación de trabajar constantemente por la protección del medio ambiente de la comunidad.

1.3.3.5. Valores Cooperativos

Los valores son reconocidos como los valores básicos del cooperativismo, los mismos no son nuevos y tampoco son de reciente formulación. Su mérito radica en la necesidad de orientar a las cooperativas para que las actuaciones individuales, sociales y empresariales de los asociados y dirigentes se ajusten a las normas de ética y morales que estos valores encierran.

Estas normas son las mismas que le dieron vida al movimiento y constituyeron las reglas de la actuación de los indicadores. Los cuales se resumen en los siguientes:

1. Valor de ayuda mutua

La ayuda mutua se basa en la creencia de que toda la gente puede y debe controlar su propio destino, sin embargo, el completo desarrollo individual sólo puede lograrse en asociación con otras personas. Como individuo, se está limitado en lo que se puede hacer o en lo que se puede lograr. Por medio de la acción conjunta y la responsabilidad mutua, se puede lograr más.

La ayuda mutua es el apoyo recíproco entre asociados, asociados y su cooperativa y la cooperativa a los asociados, para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes, sin perjudicar en algún momento ni por algún motivo a sus semejantes. Por lo tanto el asociado debe:

- Cumplir sin dilatación alguna con los pagos o amortizaciones que correspondan por servicio recibidos de su cooperativa.

- Usar los servicios de su cooperativa antes que cualesquiera otros similares.
- Cuando las circunstancias y las posibilidades económicas lo permitan hacer sus inversiones de capital adicional en su cooperativa.
- Responder con eficiencia a los sistemas de comunicación y coordinación de su cooperativa.
- Proponer la apertura de nuevos servicios o mejorar los actuales, según posibilidades de la empresa y las necesidades de todos los asociados.
- Ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes en la cooperativa.

2. Responsabilidad propia

Los miembros asumen la responsabilidad para su cooperativa, en su creación y vitalidad continua. Además, deben promocionar su cooperativa entre sus familiares, amigos y conocidos. En la participación individual que cada asociado debe hacer en su cooperativa con bienes de capital, capacidad profesional, fuerza productiva, con lo cual fortalece a su empresa para que alcance los objetivos para lo cual fue funda. Por lo tanto el asociado debe:

- Estar dispuesto a proporcionar tiempo y apoyo a su cooperativa.
- Desarrollar y mantener una activa participación en el quehacer de su cooperativa.
- Cumplir fielmente con las obligaciones estatutarias y reglamentarias que aceptan al ser nombrado directivo de su cooperativa.

- Entregar, sin atraso alguno, sus cuotas de aportación, como se comprometió para cumplir con el monto de las aportaciones suscritas.
- Dar su fuerza productiva cuando las circunstancias así lo demanden.
- Estar dispuesto a emplear los medios a su normal disposición como esfuerzo individual, para que la cooperativa alcance los objetivos que podrán beneficiar a todos los asociados.
- Asistir a las diferentes actividades que programe la cooperativa, especialmente si estas son de carácter educativo, formativo o informativo.

3. Democracia

Significa ejercer la libertad, mantener una actitud democrática, estimular la participación y desempeñarse con igualdad y equidad. La democracia debe ser uno de los elementos esenciales del sistema cooperativo, faltando este elemento, una organización no puede ser considerada como una verdadera cooperativa.

Las distintas formas en que el carácter democrático puede juzgarse y sus diferentes manifestaciones en la organización cooperativa, pueden ser las siguientes:

- La asociación a una cooperativa no debe ser nunca por coacción, sino siempre voluntaria.
- Debe haber, entre los asociados, un cierto grado de comparabilidad y un lazo de asociación sobre el cual se basa la solidaridad.
- La democracia se mide tanto por la participación de los asociados en todas las actividades de la cooperativa, como por el voto.

- Sólo los asociados, los reales dueños de la empresa y usuarios del servicio, tienen derecho de nominar y elegir a los Dirigentes.
- Democráticamente la cooperativa no otorga favores especiales o privilegios ofrece servicios y oportunidades iguales para todos los asociados.

4. Igualdad

La unidad básica de la cooperativa es sus miembros, que pueden ser tanto un ser humano como un grupo de seres humanos, la persona humana como base, es una de las principales características que distingue a la cooperativa de las empresas controladas primordialmente por los intereses de capital. Los miembros tienen derecho a participar, ser informado, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisión.

5. Equidad

Se refiere a la forma en que se trata a los miembros dentro de la cooperativa. A la hora de retribuirse su participación en la cooperativa se les debe tratar equitativamente, tales como costo de servicio, distribución de dividendo, asignación de beneficios.

6. Solidaridad

Significa que los cooperativistas y las cooperativas se mantienen juntos. Aspiran a crear un movimiento cooperativo unido local, nacional, regional e internacionalmente. Ambos cooperan en todas las formas viables para proporcionar a los miembros la mejor calidad de vida y el menor costo en los bienes y servicios. También la solidaridad significa, que la cooperativa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros. El valor de la solidaridad llama la atención al hecho que las cooperativas son más que asociaciones de individuos; son afirmaciones de fuerza colectiva y de responsabilidad mutua.

1.3.3.6. Clasificación de las Cooperativas

Las cooperativas se pueden clasificar según su actividad a desarrollar en las siguientes:

- Cooperativas de producción,
 - Cooperativas de consumo,
 - Cooperativas de Crédito,
 - Cooperativas de servicio.
-
- **Cooperativas de Producción**

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, dentro de éste se encuentran las siguientes: agrícolas, frutícolas, vitivinícolas, de huertos familiares, de colonización, comunales, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, de inseminación, apícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas y de exportación e importación.

- **Cooperativas de Consumo**

Esta clase de cooperativas “tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio”, estas pueden ser los artículos de primera necesidad, semillas abonos, etc.

- **Cooperativas de Crédito**

Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

- **Cooperativas de Servicio**

Esta clase de cooperativas son las que, sin pertenecer a los otros grupos, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.

1.3.3.7. Cooperativas de Ahorro y Crédito

A las cooperativas se las puede definir como:

Las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social y colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro País, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el sistema financiero.

En la actualidad según el ministerio de inclusión económica y social (MIES) cerca de 1221 cooperativas de ahorro y crédito benefician a más de un millón de socios y alrededor de cuatro millones de personas vinculadas indirectamente.

1.3.3.8. Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado convertirse en una de las instituciones financieras más importantes, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos

son personas de bajos recursos, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las Cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo, es por ello que debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera solidaria y segura, de tal forma que permita continuar contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población.

En varios países del mundo las cooperativas de ahorro y crédito prestan servicios financieros a una clientela que muchas veces no puede obtener estos servicios en ninguna otra parte. Esta clientela incluye muchas unidades familiares y microempresas de bajos ingresos tanto en áreas urbanas como rurales.

Es así que las cooperativas de ahorro y crédito pueden y de hecho llegan a los pobres, y por lo tanto merecen nuestra atención como un factor importante en favor de una reforma social, en beneficio pequeños productores y los hogares de bajos ingresos.

1.3.3.9. Servicios que ofrece una Cooperativa

Los principales servicios financieros que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito se dividen en dos grupos principales, siendo estos los siguientes:

- ***Operaciones Activas.***-Son aquellas operaciones que generan un derecho al cobro, es decir son transacciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados de todos los socios para destinarlos a créditos con la finalidad de generar ingresos.

Es así que las Cooperativas de Ahorro y Crédito buscan invertir los fondos recolectados en beneficios de la población para contribuir al desarrollo de los mismos. Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- Quirografarios
- Hipotecarios
- Microcréditos

- ***Operaciones Pasivas.***-Las operaciones pasivas son aquellas que representan obligaciones de pago o reembolso de dinero hacia los socios que realizaron depósitos de dinero dentro de la institución, por lo tanto la captación de recursos económicos por parte de las cooperativas es muy importante, ya que les permite tener una mayor liquidez y por lo tanto un mejor servicio a los socios, dentro de estas operaciones tenemos las siguientes:
 - Depósitos a la vista
 - Depósitos a Plazo Fijo

1.3.3.10. Función que desempeñan las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como funciones el captar y colocar dinero en el mercado, esto lo hacen a través del incentivo a la gente para que accedan a sus servicios, estas instituciones financieras se caracterizan por ser ellas las que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos sean los que lleguen a las instituciones, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que estas ofrecen.

1.3.3.11. Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito a diferencia de las instituciones bancarias en cuanto a las ganancias van a los socios ya que los socios son los dueños, en cambio en un banco las ganancias van para solo un grupo de personas que tienen dinero, en cambio que un socio de cooperativa puede ser cualquiera lo que hace que sean más considerados.

Otra de las ventajas es que las directivas de las cooperativas son elegidas de sus mismos socios y como socio tienen el derecho de votar siendo la administración democrática.

Las cooperativas tienen el deber de ser flexible en cuanto a las necesidades de los socios, aunque sus necesidades sean muy pequeñas. En cuanto a los préstamos las cooperativas si por ejemplo su negocio es muy pequeño, no importa para la cooperativa, porque ya es parte de la misma como socio. Y además, los fondos que la cooperativa usa para otorgar los préstamos no son del gobierno ni de grandes bancos, sino de todos los que hacen posible que la cooperativa exista lo que hace que el crédito sea más rápido, y de esta manera todas las actividades económicas de la cooperativa son integrales para la comunidad.

1.3.4. Créditos

Cuando una institución financiera toma la decisión de otorgar un crédito a un socio o cliente se puede decir que la misma está cumpliendo con su rol de intermediación financiera.

1.3.4.1. Conceptos

DÁVALOS Nelson, CÓRDOVA Geovanny; (2003); “Gestión Financiera”; Primera Edición; Pág. 246 expresan que crédito es “Un contrato tácito o expreso que conlleva un doble aspecto, originado, en un préstamo o en una venta a plazos, a través de los que, por un lado, existe una promesa formal de efectuar el pago y, en ciertos casos, de cubrir los intereses correspondientes en una fecha determinada y, por otro, la presentación o entrega de dinero, bienes o servicios”.

HECHOS Y REALIDADES DEL CRÉDITO [en línea] [consultado el 22 de abril de 2014] . Disponible en: http://usa.visa.com/español/consejos/introduccion_al_credito/hechos_y_realidades_del_credito.html “El Crédito, es una forma de medir tu capacidad de obtener dinero a través de un préstamo. Esta medida se expresa

por medio de una calificación de tu formalidad para cumplir con las obligaciones de pago anteriores. En base a esta calificación puedes adquirir ahora lo que necesitas y pagarlo en un futuro, efectuando pagos periódicos, que estén normalmente a tu alcance. La clave es no olvidar que el crédito ¡no es una fuente gratuita de dinero. Tienes que pagar interés o cargos financieros por el privilegio de usar tu crédito”.

Las tesis consideran que lo manifestado por los autores comprende que un crédito es un contrato de préstamo o venta a plazos en la que existe la prestación de dinero, bienes o servicios y una promesa de efectuar el pago e intereses a una fecha determinada.

1.3.4.2. Objetivo

Incrementar el otorgamiento de créditos con facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público, consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para las instituciones.

1.3.4.3. Importancia

Para una economía es muy grande, gracias al crédito, las personas, las empresas y los estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país. Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento (los créditos) debe

mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.

1.3.4.4. Beneficios

En la actualidad los beneficios que prestan los crédito es el aumento de los volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, una disminución de los costos unitarios, elevación del consumo al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado, la creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las que ya existen.

1.3.4.5. Tipos de Créditos

Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- Quirografarios,
- Hipotecarios,
- Microcréditos.

- ***Quirografarios.***-Son aquellos préstamos otorgados a los socios, con garantía personal, es decir a través de la firma de una o más personas, este tipo de préstamos es ofrecido a todos los socios que cumplan con los requisitos que cada una de las Cooperativas tiene establecido para la concesión de este tipo de préstamos.

- ***Hipotecarios.***-Son aquellos créditos en los cuales una Cooperativa de Ahorro y Crédito o cualquier entidad financiera ponen a disposición de un socio o beneficiario una cierta cantidad de dinero y para un plazo determinado, dicho préstamo estará garantizado con la hipoteca de un bien inmueble, operación por la cual percibe periódicamente una parte del capital más intereses, es así

que en el supuesto de que el deudor no cumpla con su obligación, la hipoteca garantiza a la institución el pago del crédito mediante el remate judicial del bien hipotecado, previa demanda y sentencia de la autoridad competente.

- **Microcréditos.**-Los microcréditos son pequeños préstamos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen a todas las personas que deseen emprender una actividad productiva, generalmente estas personas son de bajos recursos económicos, mismas que no tienen la posibilidad de obtener este tipo de préstamos en un banco tradicional. Los microcréditos se han convertido en uno de los más importantes, ya que contribuyen al desarrollo local especialmente en países con vías de progreso, además permite a muchas personas sin recursos económicos financiar proyectos laborales para mejorar la calidad de vida de los que les rodea. De esta manera el microcrédito se ha convertido en la parte esencial del campo de las micro finanzas.

1.3.4.6. Credit Scoring

CAEFYC CÍA. LTDA.; (2012); “Calificación de Activos de Crédito; Pág. 44 considera que el Scoring “es un sistema de puntajes, que se refiere al uso del conocimiento cuantitativo acerca del desempeño y características de préstamos pasados registrados en una base de datos electrónicos para pronosticar el desempeño de préstamos futuros en base al modelamiento estadístico.

Las tesis consideran que lo manifestado por el autor comprende que es un sistema de puntajes del desempeño de los créditos para automatizar las medidas y pronosticar el otorgamiento de los préstamos en el futuro.

- **Ventajas del Scoring**
 - Scoring cuantifica el riesgo como una probabilidad,
 - El scoring es consistente,
 - El scoring es explícito,

- El scoring considera una amplia gama de factores,
- El scoring puede probarse antes de usarlo,
- El scoring revela concesiones mutuas,
- Scoring revela las relaciones entre el riesgo y las características del prestatario, el préstamo, y el prestamista,
- El scoring no requiere cambios en el proceso de evaluación actual en las etapas anteriores a la etapa de análisis del comité de crédito,
- El scoring reduce el tiempo gastado en cobranza,
- Se puede estimar el efecto de scoring en la rentabilidad,
- El scoring supera a la nota “automática”.

- ***Desventajas del scoring***

- El scoring requiere datos sobre muchos préstamos,
- El scoring requiere muchos datos de cada préstamo,
- Scoring requiere información de calidad adecuada,
- El scoring requiere un consultor,
- El scoring puede denegar solicitudes pero no puede aprobarlas o modificarlas,
- El scoring no puede aprobar, solamente denegar,
- El scoring supone que una buena parte del riesgo está vinculada con características cuantificadas,
- Scoring supone que el futuro será como el pasado,
- Scoring funciona con probabilidades, no con certezas,
- El scoring es susceptible al mal uso,

- ***Modelo de credit scoring***

Los métodos o modelos de credit scoring, a veces denominados score-cardso classifiers, son algoritmos que de manera automática evalúan el riesgo de crédito de un solicitante de financiamiento o de alguien que ya es cliente de la entidad. Tienen una dimensión individual, ya que se enfocan en el riesgo de

incumplimiento del individuo o empresa, independientemente de lo que ocurra con el resto de la cartera de préstamos.

Aunque originalmente en los 70's se basaban en técnicas estadísticas (en particular, el análisis discriminante), en la actualidad también están basados en técnicas matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial. En cualquier caso, los modelos de creditscoring emplean principalmente la información del evaluado contenida en las solicitudes de crédito y/o en fuentes internas y/o externas de información.

El resultado de la evaluación se refleja en la asignación de alguna medida que permita comparar y ordenar a los evaluados en función de su riesgo, a la vez que cuantificarlo. Por lo general, los modelos de credit scoring asignan al evaluado un puntaje o score, o una calificación, clasificación o rating. Algunos métodos los asignan a grupos, en donde cada grupo tiene un perfil de riesgo distinto; sin embargo, en la práctica esto equivale a una calificación.

1.3.4.7. Mora

En el sistema financiero la mora es el retraso en cumplir una obligación crediticia que genera inconvenientes en la cartera de crédito.

Economía [en línea] [consultado el 22 de abril de 2014 hora: 12:20 pm]. Disponible en: <http://es.mini.hu/economía/mora.html>. "la mora se produce cuando el prestatario solicita un préstamo pero no cumple con el pago del interés acordado ni los plazos de amortización de capital.

CHIRIBOGA Luis; (2010); "Sistema Financiero"; Segunda Edición; Pág. 96 considera que La Morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con las Cooperativa. Como se sabe el crédito no es otra cosa que un contrato en el que la parte deudora se obliga con la institución

para cancelar la deuda pendiente, a pagar unas cuotas de dinero en unos plazos específicos. Cualquier incumplimiento en los dos componentes básicos (plazo y monto) del compromiso se considera una mora.

- **Índices de morosidad**

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

- a) **Cartera de crédito bruta.-** Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microcrédito) sin deducir la provisión para créditos incobrables.
- b) **Cartera de crédito neta.-** Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microcrédito) deduciendo la provisión para créditos incobrables.
- c) **Cartera de crédito improductiva.-** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformadas por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos.

- **Fórmula para calcular la morosidad**

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

1.3.4.8. Metodología para la evaluación y concesión de Crédito

Las metodologías de créditos son todos los lineamientos técnicos que se debe utilizaren una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una entidad da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

En los créditos también existe un nivel de riesgo en el cual estos están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar cómo:

a) Capacidad de pago del deudor

La capacidad de pago del deudor refleja en flujos de caja positivos y suficientes para cubrir sus obligaciones, así como la presentación de indicadores financieros razonables en comparación con los indicadores promedio del sector en que desenvuelve su actividad, constituye la principal evidencia de que el prestatario conserva su fuente primaria de repago de acuerdo a las condiciones originalmente

pactadas para el servicio de la deuda e intereses, motivo por el cual se considera que este factor es el más influyente en la calificación.

El análisis de la capacidad de pago se fundamenta en la información financiera real presentada por el deudor en los últimos periodos y en las estimaciones respecto al desenvolvimiento futuro de la compañía en base a su estrategia, las expectativas de su mercado y del entorno en que se desenvuelve, aspecto ultimo que resulta de trascendental importancia en aras de pronosticar el comportamiento crediticio futuro del cliente.

b) Cobertura e idoneidad de las garantías

Si la capacidad de pago del deudor y la fuente principal de repago pactada en las condiciones originales del contrato de préstamo se deteriora, poner atención en las garantías que fueron entregadas, y conocer si podrá recuperar de alguna forma el valor de los créditos otorgados. La importancia de la evaluación de las garantías radica en que estas constituyen una segunda fuente de pago, sin embargo en economías deprimidas con mercados contraídos como en nuestro caso, su valor de realización es incierto.

c) Destino del crédito

El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito.

d) Información de la central de riesgos

El análisis de la información de la central de riesgos complementa la evaluación del carácter del deudor, relacionando el comportamiento del sujeto respecto cumplimiento de sus obligaciones con otras entidades financieras. En

consideración de que dicho comportamiento no puede ser similar de una entidad a otra debido a la forma en que cada una de ellas maneja las relaciones con su cliente.

e) Experiencia crediticia del cliente

Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aporta con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter. Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa el status del riesgo actual, el comportamiento de pagos con la institución financiera y el destino del crédito.

f) Riesgo de mercado y del entorno económico

Este factor se relaciona con el análisis económico y de mercado del sector al que pertenece el sujeto de crédito. La importancia de este análisis radica en que el comportamiento de las variables económicas y sectoriales define las expectativas futuras de ventas del sujeto y definen los flujos de fondos que permitirán cumplir con las obligaciones.

La calificación de este elemento, no considera al sujeto de crédito sino al sector al que pertenece.

En la evaluación del entorno y mercado está implícito el análisis de los antecedentes del sector, sus características, expectativas futuras, principales factores de riesgo y factores claves de éxito.

Para evaluar el entorno y mercado de un sujeto de crédito, deberá no solo identificarse a que sector económico pertenece, sino el rol y actividad específica que desempeña en ese sector deberá identificar a que se dedica a la producción comercialización, etc. debido a que la posibilidad a asumir riesgos por fenómenos naturales o económicos puede ser mayor en una actividad respecto a otra aun cuando se desenvuelve en el mismo sector.

1.3.4.9. Pasos para la evaluación, concesión y recuperación de Créditos

1. Alertas que permiten identificar el comportamiento crediticio de un cliente

- Presentación de requisitos,
- Buró de crédito,
- Insistencia del cliente,
- Referencias laborales, comerciales, personales, bancarias,
- Predisposición a dar información,
- Destino del préstamo.

2. Medidas preventivas considerando el riesgo

- Verificar destino del préstamo,
- Asesorar al cliente en aspectos contables, administrativos, financieros, ventas y otros temas relacionados con cliente,
- Verificar y controlar las garantías.

3. Información del cliente como fuente de decisión

- ***Internas:***
 - Aumento en cuentas por cobrar,
 - Disminución de liquidez,
 - Aumentos anormales en deudas de corto plazo,

- Renovaciones frecuentes de crédito.
- ***Externas:***
 - Problemas sociales,
 - Políticas de Gobierno,
 - Variación de tipo de cambio, inflación, tasas de interés, etc.,
 - Factores ambientales,
 - Modificaciones en los hábitos de consumo,
 - Avance tecnológico,
 - Competencia en el mercado.

4. Fuentes de repago: primarias y secundarias

Primarias:

- Ingresos provenientes de las actividades económicas del cliente.

Secundarias:

- Ingresos extraordinarios,
- Conversión de activos en efectivo (venta),
- Pago por un tercero (garantes, familiares, etc.),
- Embargos.

5. Estructura del préstamo

Se debe considerar las siguientes variables:

- Monto,
- Plazo,
- Cuota,

- Frecuencia de pago,
- Dentro de todo éste contexto se debe tener presente siempre las 5 C del crédito,
- Carácter. (Persona),
- Capacidad de pago,
- Garantías,
- Condiciones del crédito,
- Capital (indicadores).

6. Tipos de crédito

- Quirografarios,
- Hipotecarios,
- Microcréditos.

7. Tips preventivos en la colocación de créditos

- Considerar las alertas de identificación del comportamiento crediticio de los clientes y las 5 C del crédito.
- Capacidad de pago
- Capital
- Colateral
- Condiciones
- Carácter
- Estabilidad de la actividad económica (CONFIRMAR)
- Verificar íntegramente la documentación e información recibida
- Garantías presentadas (NO CONFIARSE)
- Extraer la mayor información posible especialmente en cuanto a gastos, considerando: alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, educación, salud, transporte, deudas con terceros u otras y promediarlo de acuerdo a los tres últimos meses de consumo.

- No dejarse intimidar por personas que tengan cargos públicos o relevantes, ni tampoco por niveles jerárquicos superiores dentro de la Institución.
- Siempre tener presente los porcentajes de endeudamiento y de comprometimiento de las garantías.
- Poner mayor cuidado en el antecedente crediticio del cliente, tanto en la institución como en otras entidades, en caso de que un cliente presente una calificación de riesgo “C, D o E” o más de 30 días de mora.

8. Medidas a tomar en la recuperación del crédito

- Contacto directo y frecuente con el deudor.
- Revisión de su expediente especialmente de las garantías.
- De ser el caso contactar a los garantes en primera instancia, de lo contrario acudir a las referencias personales proporcionadas para monitorear al cliente.
- Visitarlo sorpresivamente.
- Solicitar respaldos de la utilización del dinero, con la finalidad de evitar desvíos o lavado de dinero.
- Estar atento a movimientos transaccionales inusuales en la cuenta del cliente.
- La recuperación del crédito empieza desde su otorgamiento, pero la responsabilidad, desde la recepción de la solicitud del préstamo.

9. Rol del cobrador y logro de objetivos

- Revisión diaria del listado de socios cuyas cuotas se encuentran por vencerse (cinco días de anticipación) para recordar el pago.
- Tener cuidado con los clientes que cancelan puntualmente.
- Revisión diaria del listado de socios cuyas cuotas se encuentren en mora para notificarlos vía telefónica.
- Poner el mayor interés y tiempo en aquellos clientes reclasificados el mes anterior y por ende los que corren riesgo de reclasificarse el presente mes.
- En caso de incumplimiento a las notificaciones telefónicas, recurrir a las notificaciones domiciliarias.

- No importa la forma, lo importante es cumplir el objetivo recuperar y bajar el indicador de morosidad.
- La meta del cobrador es llegar a no tener que cobrar.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. Reseña histórica del Sistema Cooperativo en el Cantón Salcedo

El sistema cooperativo de ahorro y crédito en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, agrupados en varias cooperativas, lo integran personas naturales y jurídicas que se encuentran en segmentos socioeconómicos con dificultad de acceso al sistema financiero tradicional, personas que con su trabajo productivo contribuyen al desarrollo del país. Estas cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, parroquia San Miguel, son entidades que realiza funciones de intermediación financiera.

Las cooperativas de ahorro y crédito son parte del sector financiero popular y solidario conforme a lo prescrito en el artículo 311 de la CARTA MAGNA, estas a su vez tienen entre sus componentes el capital social, y sobre todo, el capital humano como sujeto y fin del sistema económico. Sin embargo este capital humano en su gran mayoría corresponde a los sectores más vulnerables y de menor capacidad económica, producto de la distribución inequitativa de la riqueza nacional por lo mismo con mayor incidencia del riesgo del no retorno del capital, lo cual incide directamente en el incremento peligroso de la cartera vencida, objeto del presente trabajo para buscar alternativas de solución que permita otorgar estabilidad al sistema cooperativo que es el componente más fuerte del sector financiero económico popular y solidario, y a su vez conseguir que el

sistema de ahorro y crédito sea una oportunidad de lucha contra la pobreza con miras a alcanzar el buen vivir y no signifique la ruina para los pobres que son la mayoría de la población.

Con este objetivo claro proponemos la elaboración de un sistema de concesión y recuperación de la cartera vencida para las cooperativas controladas por el MIES del cantón salcedo, como una herramienta válida para fortalecer el sistema regulando la calidad del crédito, y calificando al sujeto de crédito bajo parámetros adecuados para la concesión de créditos y retorno de capital. De esta forma las cooperativas de ahorro y crédito cumplirán eficientemente con su función estratégica del fortalecimiento de la economía popular y solidaria y a su vez se fortalecen como entidades financieras garantizando liquidez y solvencia que a su vez se traduce en confianza de la población y fortalecimiento de la economía del país.

De acuerdo al registro del MIES, el sector cooperativo en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi controlado por este organismo lo integran las siguientes cooperativas de ahorro y crédito:

TABLA N° 1
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR EL MIES

N°	CLASE	NOMBRE	UBICACIÓN		
			Cantón	PARROQUIA	Dirección
1	AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIFINSA”	Salcedo	San Miguel	Sucre No 32-08 Plaza Eloy Alfaro
2	AHORRO Y CRÉDITO	“CUMBIJÍN”	Salcedo	Cumbijín	
3	AHORRO Y CRÉDITO	“FRAY MANUEL SALCEDO”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Padre Salcedo

4	AHORRO Y CRÉDITO	“MULALILLO”	Salcedo	Mulalillo	Calle Luis A Martínez y Padre Salcedo
5	AHORRO Y CRÉDITO	“CORPORACIÓN FINANCIERA NUEVO AMANECER”	Salcedo	San Miguel	
6	AHORRO Y CRÉDITO	“PILAHUIN”	Salcedo	San Miguel	24 de Mayo y Luis A. Martínez
7	AHORRO Y CRÉDITO	“SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES”	Salcedo	San Miguel	
8	AHORRO Y CRÉDITO	“INTEGRACIÓN SOLIDARIA”	Salcedo	San Miguel	Pilahuín sector San Lucas
9	AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIL”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Ana Paredes
10	AHORRO Y CRÉDITO	“VISANDES”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Abdón Calderón barrio la Florida
11	AHORRO Y CRÉDITO	“COLLANES”	Salcedo	San Miguel	
12	AHORRO Y CRÉDITO	“ACHIG ÑAN”	Salcedo	San Miguel	San Miguel
13	AHORRO Y CRÉDITO	*“MUSHUK PAKARI”	Salcedo	Cusubamba	Barrio El Calvario

FUENTE: MIES Cotopaxi

REALIZADO POR: MIES Cotopaxi

Las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y funcionan en el cantón Salcedo provincia de Cotopaxi, son las siguientes:

TABLA N° 2

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

N°	CLASE	NOMBRE	UBICACIÓN		
			Cantón	PARROQUIA	Dirección
1	AHORRO Y CRÉDITO	“9 DE OCTUBRE” Ltda.	Salcedo	San Miguel	Calle 24 de mayo y 9 de octubre
2	AHORRO Y CRÉDITO	“CACPECO”	Salcedo	San Miguel	Calle 9 octubre y Rocafuerte
3	AHORRO Y CRÉDITO	“SAN FRANCISCO” Ltda.	Salcedo	San Miguel	Calle Sucre y 9 de Octubre

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

TABLA N° 3

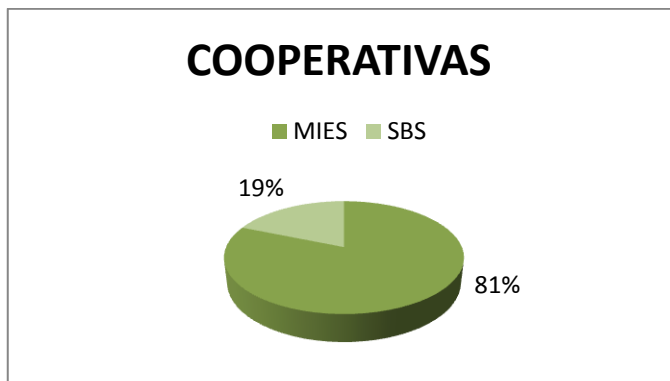
ESTADÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGÚN LOS ORGANISMOS DE CONTROL

COOPERATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
MIES	13	81%
SBS	3	19%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 3
ESTADÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
SEGÚN LOS ORGANISMOS DE CONTROL



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Conclusión:

Es interesante observar que la presencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES cubre el 81% del total de entidades del sector que prestan servicios en el cantón Salcedo, mientras que las cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros cubre el 19%.

2.2. Macro Ambiente

Están claramente definidas las características existentes entre los componentes del Sistema Financiero nacional público, privado, popular y solidario, por eso es necesario conocer algunas factores.

2.2.1. Factor Económico

2.2.1.1. Tasas de Interés

- **Tasa Pasiva:** También llamada tasa de captación, que es la que pagan las instituciones financieras a los depositantes de recursos por el dinero captado.
- **Tasa Activa:** Llamada también tasa de colocación, es aquella que reciben las instituciones financieras de los demandantes por los préstamos otorgados.

TABLA N° 4

TABLA COMPARATIVA DE LAS TASAS PASIVAS PARA AHORROS A LA VISTA

BANCO CENTRAL		ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SBS		ENTIDADES CONTROLADAS POR EL MIES
TASA REFERENCIAL ANUAL	%	ACTIVAS %	INACTIVAS %	%
Depósitos ahorros	1.41			2.50
De 0 a 2000		0.75	0.10	
De 2001 a 5000		1.25	0.25	
De 5001 a 10000		1.75	0.50	
De 10001 en adelante		1.95	0.75	
Ahorro programado		5.00		

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

TABLA N° 5

TABLA COMPARATIVA DE LAS TASAS PASIVAS PARA DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

BANCO CENTRAL		ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SBS	ENTIDADES CONTROLADAS POR EL MIES
TASA REFERENCIAL ANUAL	%	%	%
Plazo 30 – 60	3.89	4.45	7.50
Plazo 61 - 90 días	3.67	4.75	8.50
Plazo 91 – 120	4.93	5.65	9.00
Plazo 121 – 150	5.11	6.80	9.50
Plazo 151 – 180		7.40	10.00
Plazo 181 – 360	5.65	7.65	14 .00
Plazo 361 y más	5.35	7.85	15.00

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

TABLA N° 6

TABLA COMPARATIVA DE LAS TASAS ACTIVAS PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

BANCO CENTRAL		ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SBS	ENTIDADES CONTROLADAS POR EL MIES
TASA ACTIVA EFECTIVA MÁXIMA POR SEGMENTO	%	%	%
Consumo	16.30	14.50	
Vivienda	11.33	10.50	
Microcrédito acumulación ampliada	25.50	21.00	
Microcrédito acumulación simple	27.50	22.00	
Microcrédito minorista	30.50	23.00	*17.50 al 22.00

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

No existen datos concretos porque cada entidad maneja sus propias políticas crediticias y justamente esa es una muestra de la debilidad de ese sector cuya necesidad de captar ahorros y colocar préstamos les lleva a disminuir las tasas activas y elevar las pasivas.

La contracción en el consumo de la economía norteamericana, las secuelas de la crisis financiera en Estados Unidos y posteriormente en Europa; ocasionó que el gobierno ecuatoriano tome medidas para contrarrestar la crisis en la economía. Dentro de esta medida se encuentra la colocación de 600 millones de dólares en operaciones de crédito de vivienda, financiamiento a la construcción, financiamiento a la microempresa a través del Banco del Pacífico, Banco Nacional de Fomento y la CFN. Este factor ha generado que tanto las instituciones controladas por el MIES como las controladas por la superintendencia de bancos y seguros tiendan a reducir las tasas de interés de manera progresiva. Sin embargo este factor no ha afectado a las cooperativas controladas por el MIES por cuanto estas instituciones colocan el dinero en microcrédito por cuanto ese es su nicho de mercado más rentable y por ende la cartera de crédito no disminuye. Las cooperativas controladas por el MIES deben asumir una actitud proactiva que les permita administrar el conjunto de tasas de interés (activas y pasivas) eficientemente, con el fin de mantener un adecuado margen financiero, por cuanto estas cooperativas tienen tasas de interés pasivas altas que van desde el 10% al 15%.

2.2.2. Factor Político

Hay factores políticos que podrían afectar a las cooperativas controladas por el MIES como normas que favorezcan a la banca en disminución del sistema cooperativo, dentro de estos factores tenemos la promulgación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en la cual las cooperativas y bancos comunales entre en el control de la Superintendencia de cooperativas en donde su diversidad permite desarrollar la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, que pasan por el número de

oficinas, la ubicación geográfica, el monto de los activos, el número de socios, su patrimonio, ahorro, entre otras variables.

Se considerara niveles de segmentos. En el primero las cooperativas tendrán hasta 1.000 socios, depósitos hasta un millón de dólares, préstamos por un millón de dólares, un patrimonio de 100.000 dólares, activos de un millón de dólares y estas operarían en el ámbito cantonal. Las del segundo se incrementan a 5.000 socios, las del tercero a 25.000 y las de cuarto a más de 25.000.

En las cooperativas de ahorro y crédito se precisará las estructuras internas, cómo va a estar constituido su órgano de Gobierno, sus órganos de dirección, control y administración interna. Además, cómo va a estar conformado el régimen económico de estas, es decir, cómo va a estar constituido el capital social, el fondo irrepartible de reservas, la emisión de obligaciones, el manejo de las utilidades y los excedentes, también el proceso para la disolución y liquidación de las cooperativas que puede ser por voluntad de los propios socios o porque han inobservado procedimientos señalados en la Ley, en el reglamento o en los estatutos.

Con esto ocasionaría que las cooperativas pequeñas o aquellas que aún teniendo un tamaño significativo, no posean las condiciones que exige la regulación y les resulte difícil cumplir con sus exigencias dentro de este nuevo marco, principalmente en aquellas inherentes a solvencia patrimonial, liquidez y otros estándares financieros y de riesgos.

El concepto de la libertad de asociación no puede entenderse como la facultad de crear indiscriminadamente entidades cooperativas sin el cumplimiento de requisitos básicos para su funcionamiento por lo cual se requiere entidades sólidas que atienda los requerimientos de bastos segmentos de la población, por lo cual las regulaciones propuestas se constituyen en una oportunidad para las instituciones del sistema.

2.2.3. Factor Legal

La legislación vigente busca reducir la desigualdad que existen entre las cooperativas por lo que el 10 de mayo del 2011 se publicó en el registro oficial la “Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario”. Esta ley será aplicable a cerca de 1800 cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES en todo el país, las cuales serán clasificadas según la actividad principal que desarrollen y podrán pertenecer a los grupos de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Con la promulgación de esta Ley las cooperativas controladas por el MIES tienen que enfrentar un reto importante y su desempeño dependerá de la capacidad de cada una de las instituciones para competir en el mercado ejerciendo un adecuado control de sus riesgos.

Hemos dicho que las regulaciones establecidas en la Ley es una fortaleza, por lo cual la aplicación global de la ley lo que hace es aplicar un marco regulatorio para que su aplicación se constituya en una oportunidad de desarrollo.

2.2.4. Factor Socio Cultural

Muchas de las cooperativas controladas por el MIES basan su gestión en la responsabilidad social de ayudar al desarrollo de mini proyectos productivos ya que la población atendida está conformada por comerciantes minoristas, informales, pequeños artesanos y minifundistas que no tienen acceso a una fuente de financiamiento a través de la banca, siendo por lo tanto un sector popular con un bajo nivel cultural, estas Cooperativas administran el pago a los proveedores de insumos de los socios por cuanto su finalidad es que los recursos tengan una canalización adecuada. Además tienen un asesor específico para que cumplan sus expectativas.

Este factor es muy favorable para las personas de bajos recursos económicos ya que esto les permite financiar proyectos que no son atractivos de financiar para la banca y que permite mejorarla calidad de vida de sus familias y así poder contribuir y fortalecer la economía del país, sin embargo, también resulta negativo en cuanto a que por ser personas de bajo nivel educativo, por no tener conocimiento o falta de información pueden ser víctimas de negocios fraudulentos que enmascarados en cooperativas, en realidad son negocios paralelos que esconden el chulco y la usura.

En concordancia con los dos factores anteriores podemos decir que cooperativas sólidas y solventes será el mejor respaldo que los ahorristas de este segmento de la población puedan operar con confianza y accedan al crédito sin dificultades, esto posibilitará que lo que antes era una debilidad se convierta en una oportunidad para que esas familias se integren a la economía formal.

2.2.5. Tecnológico

Los factores tecnológicos son indispensables en el desarrollo socio económico de las cooperativas de ahorro y crédito ya que permite el acceso a la tecnología de la cual muchas de estas instituciones carecen por falta de recursos económicos y capacitación de sus administradores.

La investigación científica y la innovación es una oportunidad para que estas instituciones permitan y mejoren su gestión.

La tecnología es una herramienta útil para mejorar sus servicios y llevar estadísticas sobre sus operaciones administrativas y financieras lo cual podrá determinar y alcanzar sus objetivos establecidos para el beneficio de sus asociados.

2.3. Micro Ambiente

Investiga las características de los recursos, factores, medios, habilidades y capacidades de que dispone la empresa para hacer frente al entorno, con lo cual se podrá determinar las fortalezas y debilidades de las cooperativas de ahorro y crédito.

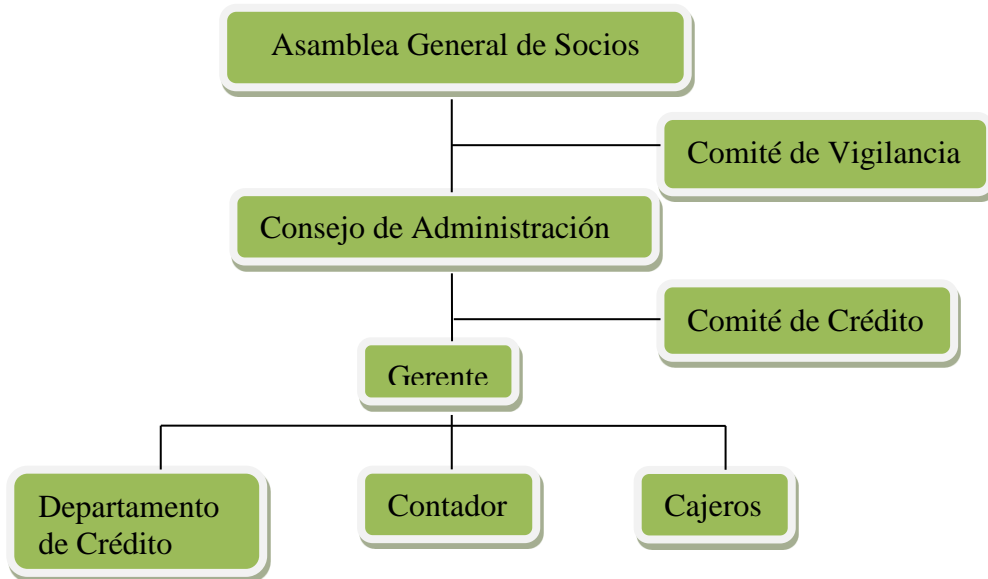
2.3.1. Organización

En las cooperativas de ahorro y crédito están integradas por un conjunto de personas que tienen normas, estatutos y reglamentos jurídicos para establecerse y organizarse, poniendo en marcha a estas instituciones que son creadas para el bien común de la colectividad.

Cabe señalar que una organización mal fundada que no tenga sus normas, reglamentos y estatutos bien establecidos tienden a liquidarse y poner en peligro los recursos económicos de sus asociados.

El organigrama que tienen las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES es el siguiente:

CUADRO N° 1
ORGANIGRAMA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
CONTROLADAS POR EL MIES



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

2.3.2. Clientes

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES son sociedades de personas vinculadas con un mismo fin que pretenden solucionar las necesidades financieras, por lo tanto ofrecen día a día mayores posibilidades de acceso a créditos, ahorros, plazo fijo a cada uno de sus asociados, contribuyen a mejorar el bienestar de sus socios y la comunidad en la que realizan su gestión.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES que se encuentran ubicadas en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi, poseen socios y clientes de toda edad, sexo, estratos sociales, rurales y urbanos que su objetivo principal es adquirir un servicio financiero de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos.

También tienen socios y clientes jurídicos legalmente capaces de contratar y obligarse, requieren que los servicios financieros sean de calidad, eficientes, de buen servicio y puedan cumplir con las expectativas de los mismos.

Las cooperativas tienen diferentes tipos de socios o clientes como:

- Aquellos que están satisfechos con los servicios que reciben por parte de las cooperativas pero que no se encuentran vinculados y a la primera oportunidad se van.
- Existen socios que no están satisfechos con los servicios que reciben de las cooperativas y permanentemente exigen más y mejores beneficios.
- Existen socios que están satisfechos en el momento que adquieren los servicios de las cooperativas pero para quienes la cooperativa es únicamente un proveedor de servicios y no tienen problema en acudir a la competencia, siendo esto un rezago de cuando el sistema quiso ser integrado a la banca.
- Pero hay socios ideales y leales que siempre adquieren los servicios en la misma institución y recomiendan a otros para que formen parte de esa institución, es el capital humano y por tanto lo más valioso del sistema.

Estos socios buscan satisfacer sus necesidades de acuerdo a sus propias características pero corresponde a las instituciones analizar detenidamente a cada uno de sus socios para ofrecerles sus servicios.

Como hemos mencionado los socios o clientes son la razón de ser de las cooperativas, contribuyen a los principios cooperativos que busca el desarrollo de sus asociados y la colectividad a través de la cooperación, la igualdad, la justicia, el respeto y el trabajo en conjunto por tanto se convierten en una fortaleza y oportunidad, pero si no existe un control adecuado se pueden convertir en una amenaza o debilidad para estas instituciones.

2.3.3 Proveedores

Existen proveedores de bienes y servicios para las cooperativas controladas por el MIES, los mismos que se encargan de satisfacer las necesidades institucionales y de los socios a través de los servicios que prestan como:

CUADRO N° 2
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

PROVEEDORES	BENEFICIOS
Comisariatos	Ofrecen productos de primera necesidad
Electrodomésticos	Ofrecen electrodomésticos
Empresas de suministros y equipos	Proveen de suministros de oficina, papelería y equipos de cómputo y equipos de oficina
Servicio de seguridad	Ofrecen seguridad y vigilancia
Servicio de sistema	Proveen sistemas de hardware y software
Seguros (ahorros, desgravamen, vida, médico, tecnológico, etc)	Brindan protección de los recursos económicos y humanos de sus socios y las instituciones, protección de los equipos de cómputo, de oficina, muebles, enseres, etc.
Bancos	Ofrecen servicios bancarios

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Podemos decir que las cooperativas se abastecen de bienes y servicios de variedad y calidad para ofrecer y satisfacer las necesidades de sus socios y clientes permitiendo el éxito de las cooperativas por tanto se convierte en una fortaleza para las instituciones.

2.3.4. Competencia

En el cantón Salcedo existe un número considerable de cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la prestación servicios financieros, las mismas que compiten entre sí para captar más socios y clientes a nivel local y nacional.

TABLA N° 6
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR EL MIES

CLASE	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR EL MIES	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIFINSA”	“9 DE OCTUBRE” Ltda.
AHORRO Y CRÉDITO	“CUMBIJIN”	“CACPECO”
AHORRO Y CRÉDITO	“FRAY MANUEL SALCEDO”	“SAN FRANCISCO” Ltda.
AHORRO Y CRÉDITO	“MULALILLO”	
AHORRO Y CRÉDITO	“CORPORACIÓN FINANCIERA NUEVO AMANECER”	
AHORRO Y CRÉDITO	“PILAHUIN”	
AHORRO Y CRÉDITO	“SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES”	
AHORRO Y CRÉDITO	“INTEGRACIÓN SOLIDARIA”	
AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIL”	
AHORRO Y CRÉDITO	“VISANDES”	
AHORRO Y CRÉDITO	“COLLANES”	
AHORRO Y CRÉDITO	“ACHIG ÑAN”	
AHORRO Y CRÉDITO	*“MUSHUK PAKARI”	

FUENTE: MIES Cotopaxi

REALIZADO POR: MIES Cotopaxi

Existe competencia entre las cooperativas controladas por el MIES y la SBS por cuanto existen cooperativas que ofertan tasas de interés pasivas y activas muy altas o muy bajas, esta competencia encarece los costos operativos y se alejan totalmente de los principios cooperativos especialmente el de la integración.

Las cooperativas controladas por el MIES y la SBS tienden a competir por que otorgan los mismos productos orientados al sector comercial, agrícola y ganadero del país, ofertando:

- Depósitos a plazo fijo
- Ahorros
- Cuenta infantil
- Créditos de consumo, microcrédito, vivienda, créditos estudiantiles etc.

Las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SBS tienden a ser competitivas ya que estas instituciones tienen tipos diversos de créditos, una estructura sólida, fondo de liquidez respaldado por COSEDE (Corporación del Seguro de Depósitos), lo cual prestan la garantía necesaria a sus socios y clientes lo que las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES no lo tienen.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito controladas por los organismos MIES y SBS compiten al ofrecer servicios cooperativos adicionales y alternativos, para fortalecer su oferta institucional a través de alianzas estratégicas a veces muy ingeniosas, que brindan las instituciones a socios y clientes, para dinamizar su economía y satisfacer las necesidades de los mismos, en convenios con empresas o instituciones de servicio financiero estas son:

- Pago de Bonos de desarrollo humano
- Recargas telefónicas
- Venta de llantas a través de créditos
- Venta de vehículos a través de créditos
- Cajero automático
- Soat
- Seguro de desgravamen

- Money gran

Las cooperativas controladas por el MIES y SBS a más de competir con sus bienes y servicios que ofrecen, también lo hacen mediante medios publicitarios como:

- Las cooperativas realizan publicidad en medios de comunicación a nivel cantonal y provincial a través de la música, videos en la cual fomentan el ahorro y la inversión.
- Propaganda a través de hojas volantes y perifoneos con eslogan que llaman la atención ofertando los bienes y servicios de estas instituciones.
- Las cooperativas realizan promociones a través de obsequios, rifas y viajes, etc., con el fin de captar socios y recursos que fortalezcan a las mismas.

La competencia entre las cooperativas es una oportunidad y una fortaleza para muchas, pueden ganar ventajas competitivas sabiendo aprovechar los principios cooperativos que son el ejercicio de una verdadera integración del sistema cooperativo lo cual puede ayudar a duplicar la participación que tienen las cooperativas en el mercado.

2.4. Metodología utilizada

Para el presente estudio se utilizó los métodos: teóricos, empíricos y estadísticos; que nos sirvió para llevar a cabo nuestra investigación de manera ordenada, lógica y científica, esto nos permitió tomar y recoger la información para realizar la tabulación de dichos datos y descubrir los motivos del por qué los socios no pagan a tiempo los créditos, caen en mora y pasan a la central de riesgos, para el efecto se podrá diseñar un sistema de control que permita recuperar la cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Salcedo, controladas por el MIES.

Los Métodos Teóricos nos permitió conocer o determinar los procesos teóricos a ser utilizados en la investigación lo cual aportó a proporcionar una fundamentación teórica necesaria, y estos son: método inductivo, método deductivo, método analítico.

Con el método inductivo y deductivo permitió llegar al conocimiento de todos los aspectos que abarca un plan de riesgo rápido y eficiente, que logrará proteger a las cooperativas, sus recursos humanos, económicos y materiales, partiendo desde la gestión financiera, siempre buscando la optimización y protección de los recursos.

El Método analítico nos permitió separar algunos problemas de la cartera vencida de los principales problemas existentes, por tanto en nuestra investigación propuesta este método nos sirvió para estudiar ordenadamente los elementos de nuestra problemática de una manera ordenada y poder dar solución a los problemas que mantienen las instituciones financieras.

Los Métodos Empíricos nos sirvieron para tomar y recabar la información necesaria para la investigación, tenemos las siguientes: la observación, la encuesta y la entrevista. Con la observación pudimos obtener conocimientos de las actividades que realizar los oficiales de crédito y los gerentes de las cooperativas.

Ésta técnica nos permitió observar correctamente el objeto de estudio, tomar información y registrarla para el análisis.

La Encuesta nos permitió obtener información e identificar de manera clara y precisa los problemas de la cartera vencida para lo cual se formularon once preguntas las cuales estuvieron orientadas a determinar el nivel de riesgo y control que existe en la concesión y recuperación de la cartera de crédito.

La Entrevista, con esta técnica se realizó una conversación que tuvo como finalidad la obtención de información necesaria del objeto de estudio, que se realizó al gerente, personal administrativo, trabajadores, proveedores y clientes que ayudaron a llevar a cabo la investigación propuesta.

Para nuestra investigación también utilizamos el Método Estadístico el cual se efectuó basándose en métodos cualitativo y cuantitativo ya que se tomó como base la recolección y tabulación de datos para llegar a la interpretación y análisis de los resultados que conduzcan a la evaluación de riesgo al que se enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Salcedo que se hallan controladas por el MIES y tienen índices alarmantes de cartera vencida.

La población involucrada está compuesta por: Gerentes y Oficiales de Crédito y como la población no es numerosa surge la necesidad de aplicar como muestra a la totalidad de la población del universo.

TABLA N° 7
POBLACIÓN O UNIVERSO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO CONTROLADAS POR EL MIES DEL CANTÓN SALCEDO

Cooperativas	Involucrados	Población o universo	Porcentaje
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Gerentes	13	50%
	Oficiales de Crédito	13	50%
13 Cooperativas	Total	26	100%

FUENTE: MIES Cotopaxi

ELABORADO POR: Tesistas

2.4.1. Preguntas Directrices

Las preguntas directrices que se plantearon al inicio de la investigación son las siguientes:

1. Como afecta la cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo?

Mediante la investigación realizada se pudo determinar que la cartera vencida causa a las cooperativas de ahorro y crédito índices altos de morosidad, inestabilidad, insolvencia y hasta la liquidación total de las mismas.

2. En que afecta el no tener una normativa definida para la colocación y recuperación de la cartera de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo?

Con la investigación realizada se pudo establecer que la falta de una normativa para la colocación y recuperación de los créditos ocasiona créditos mal otorgados, el no retorno del dinero en forma correcta, no se puede ampliar los créditos y ocasiona iliquidez.

3. Qué características importantes debería tener un sistema de control de cartera vencida para las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo para mejorar sus índices de liquidez?

Mediante la investigación se pudo determinar que un sistema de control de cartera vencida debe seguir una secuencia de pasos y estrategias que inicia desde el momento que el socio solicita su crédito hasta la recuperación total del mismo, permitiendo que sus índices de liquidez incrementen y con ello obtengan un reconocimiento de los servicios que ofrecen y la aceptación, lo cual genera un aumento en la colocación sin que se realice un mayor esfuerzo.

Conclusión

Mediante la aplicación de un conjunto de pasos y técnicas que proporcionaron información útil y relevante acerca de la situación actual en la que se encuentra estas instituciones financieras con la cartera vencida se pudo identificar la necesidad de crear un diseño de un sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES ubicadas en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi y quedando demostrado el éxito y sus beneficios que muchas cooperativas pueden obtener, la cual permitirá fortalecer a las cooperativas y se resguarden los intereses de sus socios y clientes que son la razón de ser de las mismas.

2.4.2. Posibles alternativas de interpretación de Resultados

Para la interpretación de los resultados de la investigación sobre la elaboración del sistema de concesión y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda, se utilizó el programa informático excel el cual nos ayudará en el procesamiento de datos mediante las operaciones lógicas a calcular los índices de morosidad, y a su vez se realizó mediante las gráficas de pastel.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

2.4.3. Encuestas realizadas a los Funcionarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por el MIES ubicadas en el Cantón Salcedo.

OBJETIVO: Determinar el nivel de riesgo y control que existe en la cooperativa de ahorro y crédito en la concesión y recuperación de la cartera de crédito.

Pregunta 1: ¿La cooperativa cuenta con un manual y reglamento de la cartera de crédito?

TABLA N° 8
MANUAL Y REGLAMENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO

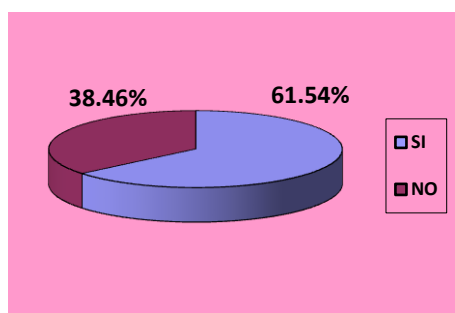
Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Si	8	61.54%
	No	5	38.46%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 4

MANUAL Y REGLAMENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados de las cooperativas, el 61.54% manifiestan que si existe un manual y reglamento de cartera de crédito y el 38.46% restante manifiestan que no existe un manual y reglamento de cartera de crédito.

De la encuesta se puede concluir que es una amenaza para las cooperativas que no poseen un manual de concesión y recuperación de créditos la cual incrementa los índices de morosidad poniendo en riesgo la liquidez y solvencia de las cooperativas y estas son Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.

Pregunta 2: ¿La cooperativa cuenta con un registro de la cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo?

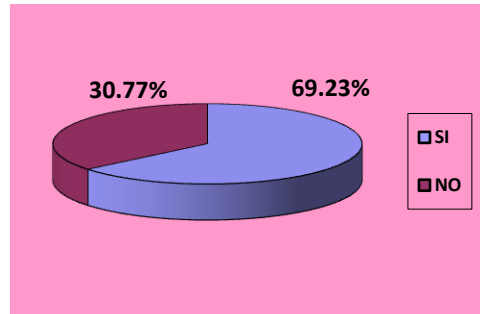
TABLA N° 9
REGISTRO DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Si	9	69.23%
	No	4	30.77%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 5
REGISTRO DE LA CARTERA DE CRÉDITO



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados de las cooperativas, el 69% señalan que sí cuentan con un registro de cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo; y el 30.77% manifiestan que no cuentan con un registro de cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo.

Esta pregunta nos permitió conocer que las cooperativas Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Integración Solidaria, Pilahuim, Visandes, no mantiene un adecuado registro de cartera por lo que se puede evidenciar que cada una de ellas no logran ir monitoreando los créditos que se encuentran en mora y no realizan una adecuada recuperación de la misma.

Pregunta 3: ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa?

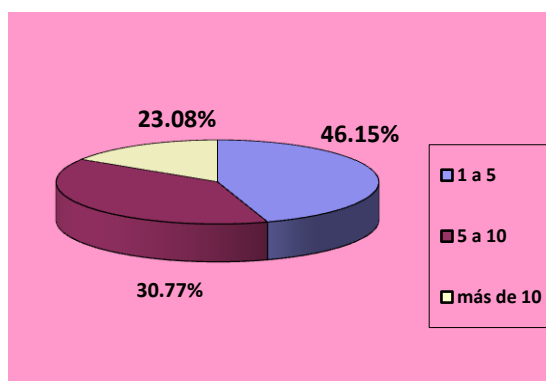
TABLA N° 10
PORCENTAJE DE MOROSIDAD

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes,	1 a 5 %	6	46.15%
Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	5 a 10 %	4	30.77%
	Más de 10 %	3	23.08%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 6
PORCENTAJE DE MOROSIDAD



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los servidores encuestados y conforme el cuadro estadístico analizado encontramos que: el 46.15% de las cooperativas Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Visandes, Credil, Cumbijín, tienen un porcentaje de morosidad del 1 al 5%; el 30.77% mantiene un porcentaje de morosidad del 5 a 10% y estas son las cooperativas Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Collanes, Mulalillo; y, el 23.08% restante mantiene un porcentaje de morosidad de más del 10% las cuales son Achig Ñan, Mushuk Pakari, Pilahuin,

El Sistema Financiero Popular y Solidario establece que el índice de morosidad manejable y aceptable para un funcionamiento adecuado de las entidades es del rango de 1 al 3%; lo cual significa que un índice de morosidad superior al 3% es un riesgo y una amenaza para la entidad.

La falta de procesos y procedimientos adecuados para la concesión y recuperación de los créditos conlleva a que las cooperativas tengan índices de morosidad mucho más altas de los límites admisibles que establecen los indicadores financieros, esto es un riesgo que puede llevar a la iliquidez parcial o total de las mismas, pues un crédito mal concedido por falta de medición del riesgo provocará la falta del retorno de capital y como consecuencia directa la restricción del crédito a otros socios.

Pregunta 4: ¿En qué tipo de crédito existe mayor vencimiento?

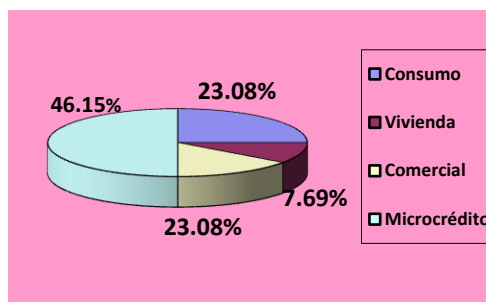
TABLA N° 11
CRÉDITO CON MAYOR VENCIMIENTO

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Consumo	3	23.08%
	Vivienda	1	7.69%
	Comercial	3	23.08%
	Microcrédito	6	46.15%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 7
CRÉDITO CON MAYOR VENCIMIENTO



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los servidores encuestados de las cooperativas Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, el 46.15% manifiesta que existe mayor vencimiento en los microcréditos; el 23.08% tiene mayor vencimiento en los créditos de consumo en las cooperativas Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer; el 7.69% tiene mayor vencimiento en los créditos comerciales y es en la cooperativa Mushuk Pakari; y el 23.08% tienen mayor vencimiento en los créditos para la vivienda las cooperativas Integración Solidaria, Pilahuin, Sindicato Cantonal de Choferes.

De lo cual se puede determinar que el mayor riesgo está en la concesión de microcréditos porque los solicitantes poseen una economía informal, con negocios de pequeños capitales cuyo éxito está supeditado a los vaivenes del mercado y a la competencia de la economía formal; el usuario del microcrédito no posee ingresos fijos, se sobre endeudan, el negocio no prospera y muchas veces el capital se consume confundiendo con ganancia, esto quiere decir que los prestatarios confían que sus inversiones produzcan renta y la realidad es lo opuesto porque no se hizo un adecuado uso del mercado y porque no hubo una planificación. Por tal motivo los oficiales deben realizar un análisis detenido para el otorgamiento de microcréditos analizando los flujos de fondos de los prestatarios y capacitándolos en técnicas financieras básicas lo cual permitirá reducir el porcentaje de morosidad.

Pregunta 5: ¿El comité de crédito es quien analiza, verifica y autoriza la solicitud de crédito previa a la concesión?

TABLA N° 12

EL COMITÉ DE CRÉDITO ANALIZA, AUTORIZA SOLICITUDES PREVIAS A LA CONCESIÓN

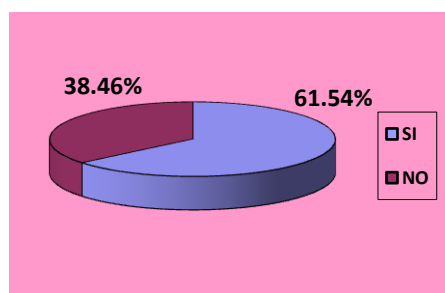
Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes,	Si	8	61.54%
Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	No	5	38.46%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 8

EL COMITÉ DE CRÉDITO ANALIZA, AUTORIZA SOLICITUDES PREVIAS A LA CONCESIÓN



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de las respuestas de los encuestados se puede colegir que el 61.54% de las cooperativas que son las siguientes Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, son los comités de crédito quienes conocen la solicitud y luego de su análisis y verificación, autorizan la concesión del crédito, en montos superiores a \$5000; los créditos de valores inferiores son autorizados por los oficiales de crédito. El restante 38.46% de las cooperativas como son Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Mushuk Pakari no posee un comité de crédito que analice, verifique y autorice la concesión del crédito, así como tampoco poseen oficiales de crédito.

Se puede observar que en las cooperativas no existe un control previo a la concesión del crédito y esto da lugar a que haya un alto nivel de morosidad por la falta de un adecuado análisis financiero.

Por todo lo anterior se puede establecer que los oficiales de crédito deben ser personas altamente calificadas y eminentemente profesionales de cuyo trabajo y resultado dependerá en gran medida el éxito o el fracaso de la gestión financiera encomendada a las organizaciones cooperativas.

Pregunta 6: ¿Cuáles son los requisitos básicos que solicita para el otorgamiento del crédito?

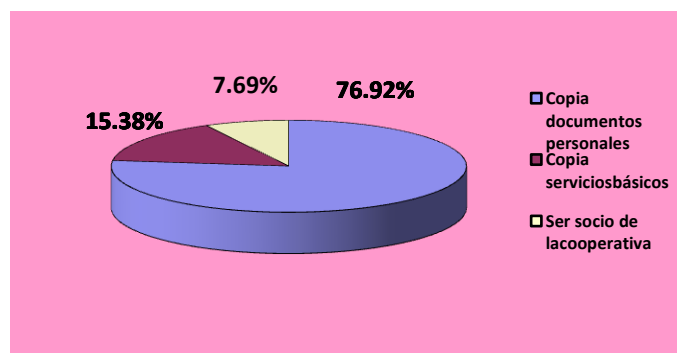
TABLA N° 13
REQUISITOS BÁSICOS QUE SOLICITA PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes,	Copia de los documentos personales	10	76.92%
Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Pagos de servicios básicos como agua, luz o teléfono	2	15.38%
	Ser socio de la cooperativa.	1	7.69%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 9
EL COMITÉ DE CRÉDITO ANALIZA, AUTORIZA SOLICITUDES PREVIAS A LA CONCESIÓN



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

De los resultados de la encuesta se concluye que del 100% de las cooperativas los requisitos que solicitan para el otorgamiento de créditos son: con el 76.92% de las cooperativas Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, piden de requisito la copia de los documentos personales, el 15.38% de las dos cooperativas restantes que son Mulalillo, Mushuk Pakari solicitan pagos de servicios básicos como agua, luz o teléfono y el 7.69% que es de la cooperativa Achig Ñan piden como requisito ser socio de la cooperativa.

En esta encuesta se puede identificar claramente que los requisitos son mínimos y no sustentan las garantías necesarias para el otorgamiento de los créditos, no tienen un respaldo que avale la recuperación de los créditos constituyéndose en un riesgo crediticio para las cooperativas de ahorro y crédito.

Estos requisitos mínimos que otorgan una excesiva facilidad en la concesión del crédito, obedece a una práctica habitual de captar socios beneficiarios de crédito y no socios ahorristas sujetos de crédito, por lo que es imprescindible exigir requisitos que demuestren la solvencia del socio para que en función de ésta se garantice el retorno del capital, aunque esto constituya una mayor restricción del crédito a los sectores más vulnerables, que es precisamente, a quienes pretende favorecer el sistema financiero popular y solidario.

Pregunta 7: ¿Cómo se analiza el otorgamiento de la solicitud de crédito?

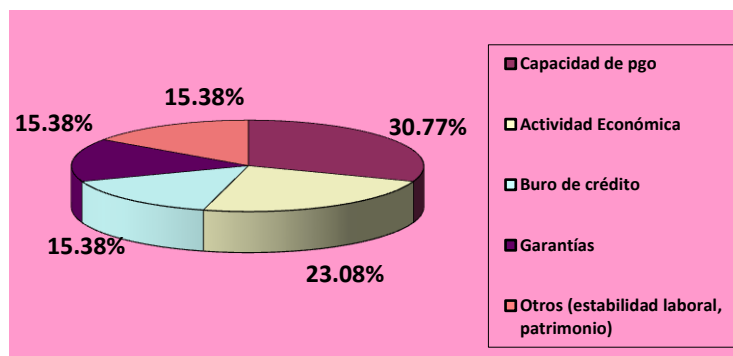
TABLA N° 14
OTORGAMIENTO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer,	Capacidad de pago	4	30.77%
Sindicato Cantonal de Choferes,	Actividad Económica	3	23.08%
Integración Solidaria, Pilahuin,	Buro de crédito	2	15.38%
Visandes, Credil,	Garantías	2	15.38%
Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Otros (Estabilidad laboral, patrimonio)	2	15.38%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 10
OTORGAMIENTO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los funcionarios encuestados de las cooperativas, el 30.77% manifiestan que para analizar la solicitud hacia el otorgamiento del crédito lo realizan mediante la capacidad de pago las siguientes cooperativas Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo; el 23.08% lo realiza analizando la actividad económica las cooperativas Visandes, Achig Ñan, Mushuk Pakari.; el 15.38% lo realiza analizando el buro de crédito las cooperativas Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria; el 15.38% lo realiza analizando las garantías de sus prestamistas la cooperativa Pilahuin y la cooperativa Credifinsa; y el 15.38% manifestó que se lo realiza a través de otros factores como son (estabilidad laboral y el patrimonio que poseen) esto es en las cooperativas Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer. Las cooperativas analizan las solicitudes para el otorgamiento del crédito de acuerdo a procedimientos internos de cada una, lo cual puede convertirse un factor favorable o desfavorable para las instituciones.

Las cooperativas deben analizar todos los factores anteriormente descritos por cuanto son indispensables para el otorgamiento de los créditos, por lo cual se puede evidenciar que las cooperativas controladas por el MIES otorgan los créditos sin realizar un adecuado análisis lo que trae como consecuencias el incremento de la cartera vencida.

Pregunta 8: ¿Cuáles son los montos de crédito en promedio que más otorga la cooperativa frecuentemente?

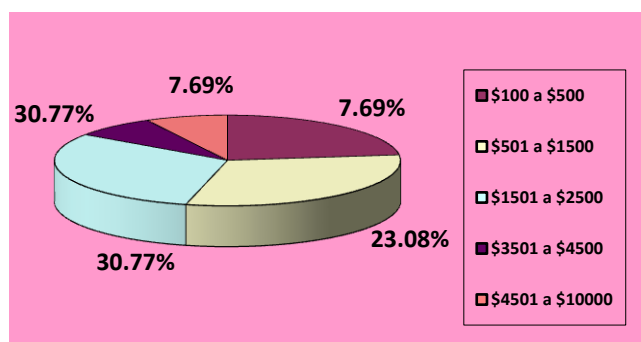
TABLA N° 15
MONTOS DE CRÉDITO EN PROMEDIO

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa,	\$100 a \$500	3	23.08%
Fray Manuel Salcedo,	\$501 a \$1500	4	30.77%
Corporación Financiera Nuevo Amanecer,	\$1501 a \$2500	4	30.77%
Sindicato Cantonal de Choferes,	\$2501 a \$3500	1	7.69%
Integración Solidaria,	\$3501 a \$4500	1	7.69%
Pilahuin,	\$4501 a \$10000		
Visandes,	\$10001 en adelante		
Credil,			
Cumbijín,			
Collanes,			
Mulalillo,			
Achig Ñan,			
Mushuk Pakari.			
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 11
MONTOS DE CRÉDITO EN PROMEDIO



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de las respuestas de los encuestados, se establece que las cooperativas otorgan préstamos en los siguientes porcentajes: el 23.08% de los montos de créditos otorgados son de \$ 100 a \$ 500 en las cooperativas Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Visandes; el 30.77%, de \$ 501 a 1500 en las cooperativas Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Credil, Cumbijín; el 30.77% otorga montos de \$1501 a \$2500 las cooperativas Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, el 7.69% otorga montos de \$3501 a \$4500 en la cooperativa Mushuk Pakari.; y el 7.69% otorga montos a partir de \$ 4501 hasta los \$ 10000 en la cooperativa Pilahuin.

De los resultados se puede determinar que de acuerdo a los montos, los créditos otorgados son de los siguientes tipos, en la escala de \$100 a\$1500 para estudios, enfermedad, compra de electrodomésticos, insumos agrícolas y pago de deudas. De \$1501 a \$10000 para reparación de vehículos, reparación de vivienda, estudio de maestrías. De \$ 10001 en adelante para compra de vehículo, terreno o vivienda.

Esta encuesta también nos demuestra que las cooperativas otorgan con frecuencia créditos con montos mínimos destinados a financiar microempresas, sin embargo este tipo de crédito es el que tiene mayores índices de morosidad conforme se desprende de los resultados y el análisis de la pregunta cuatro de la encuesta.

Pregunta 9: ¿La cooperativa cuenta con un oficial de negocios exclusivo de cartera de crédito?

TABLA N° 16

LA COOPERATIVA CUENTA CON UN OFICIAL DE NEGOCIOS

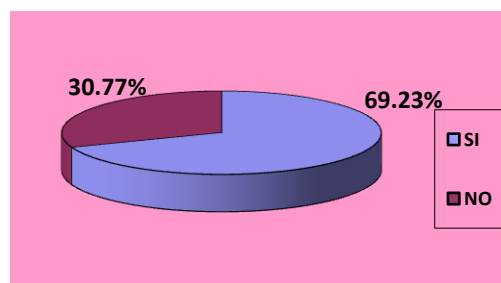
Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes,	Si	9	69.23%
Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	No	4	30.77%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 11

LA COOPERATIVA CUENTA CON UN OFICIAL DE NEGOCIOS



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados representantes de las cooperativas, el 69.23% manifiesta que sí cuentan con un oficial de negocios exclusivo de cartera de crédito, estas entidades financieras son: Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil y el 30.77% manifiesta que no cuentan con un oficial de negocios exclusivo de cartera de crédito y estas son: Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.

Las cooperativas no cuentan con un oficial exclusivo de negocios para la concesión y recuperación de la cartera lo cual se convierte en una debilidad para las instituciones porque puede contribuir al crecimiento de la cartera vencida.

Como ya se ha establecido para las entidades cooperativas resulta fundamental contar con oficiales de crédito capaces y profesionales que garanticen la tarea principal que es la concesión del crédito, el manejo de la deuda y la recuperación de cartera; a su vez estas personas deben tener suficiente conocimiento para ser capacitadores de los socios, es decir, efectuar su trabajo con firmeza pensando en los intereses institucionales pero a su vez entregar un servicio de calidad con calidez a los socios, que a la larga son los dueños de la cooperativa.

Pregunta 10: ¿Cómo realiza la cooperativa la recuperación de cartera vencida?

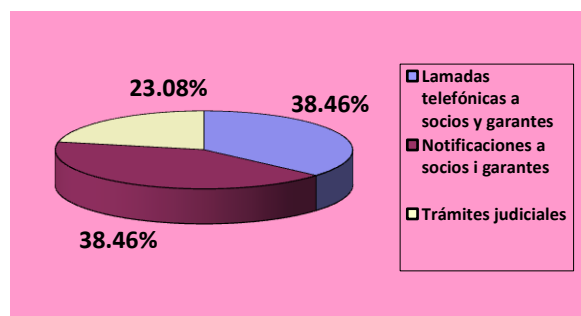
TABLA N° 17
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	Llamadas telefónicas a socios y garantes	5	38.46%
	Notificaciones a socios y garantes	5	38.46%
	Trámites judiciales	3	23.08%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 13
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Del 100% de los funcionarios encuestados de las cooperativas, el 38.46% manifiestan que la recuperación de cartera lo realiza a través de llamadas telefónicas a socios y garantes las cuales son las siguientes cooperativas Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, Cumbijín; el 38.46% lo hacen a través de notificaciones a socios y garantes en las siguientes cooperativas Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari, Fray Manuel Salcedo; y el 23.08% señalan que se lo realizan a través de trámites judiciales y estas son Credifinsa, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes.

En las cooperativas existe un procedimiento para realizar la recuperación de la cartera vencida lo que permite determinar que existe una gran incidencia en el retraso del pago de cuotas de los créditos otorgados y que en el futuro puede significar altos niveles de cartera vencida.

Pregunta 11: ¿La Cooperativa cuenta con un abogado para los trámites de cartera vencida?

TABLA N° 18

SE CUENTA CON UN ABOGADO PARA LOS TRÁMITES DE CARTERA VENCIDA

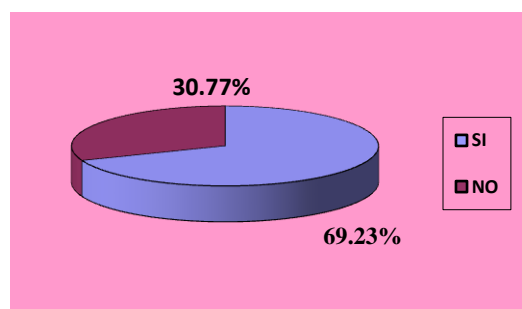
Cooperativas	Alternativa	Frecuencia	%
Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes,	Si	9	69.23%
Credil, Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.	No	4	30.77%
	TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 14

CUENTA CON UN ABOGADO PARA LOS TRÁMITES DE CARTERA VENCIDA



FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

Análisis e interpretación

Los funcionarios encuestados, a esta pregunta responden que de las cooperativas estudiadas el 69.23% si cuenta con un asesor legal para los trámites de cartera vencida, estas entidades son: Credifinsa, Fray Manuel Salcedo, Corporación Financiera Nuevo Amanecer, Sindicato Cantonal de Choferes, Integración Solidaria, Pilahuin, Visandes, Credil, y el 30.77% indica que no cuentan con un abogado para los trámites de cartera vencida y estas son: Cumbijín, Collanes, Mulalillo, Achig Ñan, Mushuk Pakari.

Las instituciones que cuentan con un abogado para los trámites de cartera vencida llevan un control y presión hacia los socios morosos, lo cual conlleva a facilitar el trámite legal para hacer efectiva la recuperación de los créditos; situación que no sucede con las instituciones que carecen de abogados, donde las causas se prorrogan innecesariamente porque los trámites judiciales se llevan a discreción del profesional y sin control por parte de la entidad; por otro lado en no pocas veces se aplica el criterio particular del abogado contratado sin que exista uniformidad en el criterio y aplicación de la norma en los temas financieros del sistema popular y solidario.

2.5. Matriz Foda

La Matriz FODA representa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES deben afrontar en su entorno interno y externo de la actividad financiera que realizan.

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas con los organismos de control y con las organizaciones similares del sistema cooperativo. • Productos financieros como: ahorros, ahorros a plazo fijo y créditos. • Posicionamiento en el mercado rural. • Beneficios solidarios como seguro de vida, desgravamen y ahorros. • Restructuración de leyes y reglamentos de los organismos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado. • Innovación tecnológica deficiente. • Falta de estructura propia. • Falta de metodología de crédito. • Falta de Control Interno. • Falta de políticas y procedimientos. • Los requisitos para el otorgamiento del crédito son deficientes.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento institucional con ingreso a la Superintendencia de Cooperativas • Diversificación de servicios como: pago del bono de desarrollo humano, Money Gran, SRI y Servi Pagos • Organismos externos de apoyo como el Banco Central del Ecuador, SBS y la SEPS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal. • Socios y clientes con calificación de riesgo que acceden a créditos por falta de control. • Apertura de nuevas instituciones en el Cantón. • Alto nivel de morosidad.

FUENTE: Investigación de campo

REALIZADO POR: Tesistas

2.6 Conclusiones y Recomendaciones

2.6.1. Conclusiones

- Se ha podido evidenciar que por la flexibilidad en el otorgamiento de los créditos existe retraso en el pago de obligaciones por parte de los socios convirtiéndose en cartera vencida y afectando a la liquidez y solvencia de las cooperativas.
- También se puede determinar que no existe un sistema adecuado para la concesión y recuperación de cartera en las cooperativas controladas por el MIES por lo que se encuentran con altos índices de morosidad cuyo origen surge en los requisitos insuficientes que exigen las entidades crediticias y en la falta de oficiales de crédito que existe en algunas cooperativas.
- Las instituciones financieras tomadas en consideración dentro de la investigación tienen problemas de cartera vencida por no contar con procedimientos y políticas previamente establecidas y puesto que las medidas tomadas por estas instituciones no son suficientes.
- Adicionalmente a la expedición del sistema es necesario que, como medida complementaria, todas las entidades posean oficiales de crédito capacitados y con perfil profesional adecuado, que a la vez de calificar al socio se convierta en su asesor y capacitador personal y sobre cuya responsabilidad recaiga el manejo y funcionamiento de la actividad crediticia entregada por los socios a las cooperativas que conforman el sistema financiero de economía popular y solidaria.

2.6.2. Recomendaciones

- Diseñar un sistema de concesión y recuperación de cartera para las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES, cuyo domicilio es en el cantón Salcedo provincia de Cotopaxi para de esta manera tener más control en el otorgamiento de los créditos y así no exista un retraso en el pago de obligaciones por parte de los socios esto permitirá a que las instituciones efectúen un correcto manejo de su cartera, disminuyan índices de morosidad y mantengan liquidez y solvencia.
- Con la elaboración de este sistema permitirá que previa la concesión del crédito se realice un estudio minucioso del socio para que se lo considere sujeto de crédito antes de otorgar el mismo, de esa manera se conseguirá que el 38.46% de los clientes que no es puntual en el pago de las obligaciones que contraen con las cooperativas paguen sus deudas evitando descalabros económicos a las entidades que a su vez pueden significar la ruina de los demás asociados que confían en la seriedad y solvencia del sistema.
- La expedición y aplicación de este sistema es importante por cuanto los procedimientos y políticas que han mantenido las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES del cantón Salcedo no han sido las adecuadas en los otorgamientos de los créditos puesto que la cartera vencida constituye una amenaza institucional y es un rubro de difícil tratamiento.
- Por todo lo cual se hace imperativo la elaboración del sistema para la concesión y recuperación de cartera de crédito, el mismo que ayudará al fortalecimiento de las instituciones y consecuentemente del sistema financiero popular y solidario.

CAPÍTULO III

Tema: “Diseño de un Sistema de Control para disminuir la Cartera Vencida de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ubicadas en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, controladas por el MIES, a partir del ejercicio económico 2012”

3. PROPUESTA

3.1. Presentación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda, constituida en el año 2008 y se encuentra bajo la supervisión del MIES desde Julio de 2008.

La sede de la entidad es Mulalillo, ubicada en las calles Luis A. Martínez y Padre Salcedo, con su cabecera del cantonal Salcedo de la provincia de Cotopaxi. No cuenta con sucursales y agencias.

La Cooperativa Mulalillo está considerada dentro de las más pequeñas instituciones controladas por el MIES.

Su principal función es la de atender las necesidades financieras como créditos, deposito en ahorros y plazos fijos de sus socios y clientes.

El problema más común de la Cooperativa Mulalillo es la cartera vencida por falta de una normativa en la concesión y recuperación de la misma y a la vez falta de control interno y monitoreo de la cartera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda, tiene como objetivo diseñar un manual para la concesión y recuperación de la cartera la cual permita un manejo adecuado y eficiente de la cartera disminuyendo los índices de morosidad.

3.2. Justificación

Las Cooperativas Ahorro y Crédito se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los miembros de las cooperativas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes la cual permitirá engrandecer a estas instituciones encargadas de incentivar el desarrollo económico y social del país.

Así es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda., la misma que se encarga de proveer servicios financieros a la parroquia de Mulalillo del cantón Salcedo provincia de Cotopaxi, siendo los créditos la principal actividad de la institución y los que mayormente afectan su liquidez por problemas de concesión y recuperación de la cartera. De allí nace la necesidad de aplicar un sistema de cartera de crédito.

La propuesta planteada se considera de interés por cuanto es práctica y porque resolverá inconvenientes reales como la colocación y recuperación de la cartera de crédito evitando la exposición al riesgo, iliquidez y decrecimiento de la rentabilidad financiera.

El diseño de un sistema de control para la colocación y recuperación de la cartera de crédito sirve como instrumento de gestión crediticia, propone resolver el riesgo ocasionado por la cartera vencida y contribuye a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la institución alcancen su misión social.

Resulta de utilidad tanto para estudiantes como profesionales, servirá como guía y fuente de consulta sobre la implementación de un sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES en el cantón Salcedo.

Es factible realizar este sistema porque beneficiará enormemente al desarrollo institucional y sobre todo ayudará a mejorar la cartera en la entidad financiera y con ello se protegerá la economía de los socios, razón de ser de la entidad cooperativa y punto vulnerable en caso de crisis o liquidación de estas entidades cuya función es eminentemente social ya que no persiguen, en teoría, afán de lucro sino ayuda mutua y acceso al crédito de sectores menos favorecidos a quienes niega la banca formal.

La aplicación del sistema permitirá examinar, otorgar y recuperar el crédito concedido a los socios y clientes de la cooperativa para un manejo eficiente y adecuado de la cartera incrementando mayor liquidez y productividad a la cooperativa.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

- Diseñar un sistema para la concesión y recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda., controlada por el MIES, ubicada en la parroquia rural de Mulalillo, perteneciente al cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, a partir del año 2012 para fortalecer la

institución crediticia contribuyendo a su estabilidad, liquidez y solvencia; y con ello afianzar la confianza y seguridad de los socios.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar políticas y procedimientos adecuados para la concesión y recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda., controlada por el MIES.
- Organizar un adecuado sistema de concesión y recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda., controlada por el MIES, para disminuir los índices de morosidad y con ello mantener liquidez para diversificar el crédito llegando a más sectores beneficiarios, como premisa básica del cumplimiento de metas institucionales de ayuda mutua para satisfacer sus necesidades más sentidas.
- Controlar el cabal cumplimiento del sistema de concesión y recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” controlada por el MIES, con la implementación de metas .que sean medibles en el corto y mediano y plazo.

3.4. Descripción de la Propuesta

Este documento es una guía que ayudará en forma adecuada a mitigar riesgos y minimizar los posibles problemas que puede generar la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda., controlada por el MIES, se encuentra ubicada en la parroquia Mulalillo del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, la cartera vencida puede ser provocada por factores internos y externos a los que está expuestas día a día, y el objetivo es permitir la adecuada aplicación de un sistema de concesión y recuperación de crédito salvaguardando los intereses de sus asociados y la institución.

La cartera de crédito, que es la razón de ser de la cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente disminuyendo el riesgo crediticio y satisfaciendo de manera efectiva las necesidades de los socios. Se debe definir e implementar procesos y políticas para la concesión y recuperación de los créditos para de esta manera optimizar los recursos intermediados y llevar un control de la cartera para poder evitar riesgos financieros y liquidación de la cooperativa.

El diseño del sistema de concesión y recuperación de la cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo ubicada en la parroquia de Mulalillo cantón Salcedo provincia de Cotopaxi se efectuara para el periodo 2012.

3.5. Elaboración del desarrollo de la Propuesta

Para el fortalecimiento institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, “MULALILLO” Ltda., ubicada en la parroquia Mulalillo del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, urge implementar un sistema que regule la concesión y recuperación de cartera, mediante un procedimiento que articule la propuesta y su ejecución, por lo cual se debe considerar los componentes que se detalla a continuación.

3.5.1. Cálculo del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda.

Para la elaboración del sistema de concesión y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda, se utilizará el programa informático Excel el cual nos ayudará mediante las operaciones lógicas a calcular el índice de morosidad.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$
$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{18,317.26}{90,947.73}$$

$$\text{Morosidad Cartera} = 0.2014 * 100$$

$$\text{Morosidad Cartera} = 20.14\%$$

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda. tiene un índice alto de morosidad del 20.14% que representa un riesgo crediticio alarmante la cual puede ocasionar iliquidez e insolvencia para sus asociados y la entidad para la cual se formula la siguiente propuesta.

3.5.2. Sistema para la concesión y recuperación de la cartera de crédito

- 1. Derecho a crédito.***-Todo socio y/o cliente activo e inactivo tiene derecho a solicitar créditos a la cooperativa; sin embargo, será concedido, si cumplen todos los requisitos y condiciones que exige la cooperativa.

2. Dirección de los créditos.-Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio-económico de los socios y/o clientes de la cooperativa.

3. Destino de los créditos.-Los créditos que otorga la cooperativa estarán orientados al consumo, vivienda y la creación o fortalecimiento de actividades económicas de comercio, producción y prestación de servicios de personas naturales o jurídicas, a través de créditos de consumo, de vivienda y microcréditos.

4. Límites de exposición.- Por su tamaño y limitado capital activo, la Cooperativa Mulalillo Ltda. no posee una unidad de riesgos que efectúe estudios y emita informes del área de negocios, a efectos de mitigar el riesgo sectorial; para suplir esta deficiencia se propone que el consejo de administración asuma esta responsabilidad y cumpla con la gestión del riesgo realizando un análisis respecto de los siguientes parámetros, previo a la autorización de la concesión del crédito.

- a) Calificando al socio como sujeto de crédito
- b) Por su actividad económica
- c) Por el tipo de crédito requerido
- d) Por destino del crédito
- e) Por plazos
- f) Por edad, sexo, estado civil del requirente
- g) Por el domicilio del socio en caso de conflicto legal
- h) Créditos vinculados
- i) Por tipo de garantía

5. Restricción.-La cooperativa no financiará en los siguientes casos:

- a) Personas naturales menores de 18 años y mayores de 70

- b) Personas naturales o jurídicas que mantuvieron créditos en mora en la cooperativa o en otras instituciones financieras, como deudor directo o garante.
- c) Personas naturales que tuvieron antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- d) Socios y clientes que han pagado sus créditos con demanda judicial.

6. Actividades restringidas.- La cooperativa no financiará por las siguientes actividades:

- a) Actividades ilícitas consideradas dentro de la legislación ecuatoriana (lavado de activos, prostitución o corrupción de menores en todas sus manifestaciones, etc.)
- b) Personas extranjeras no naturalizadas en el Ecuador
- c) Actividades que atenten contra la moral

7. Límites de crédito.-La cobertura íntegra de la cuota del crédito, no sobrepasará el 50% del flujo disponible del prestamista.

8. Calificación de aceptación.-El score mínimo aceptable para aprobar una solicitud de crédito estará ubicado, al menos en el nivel de riesgo “NORMAL”, que es mayor de 8 puntos.

9. Sujeto de crédito.-Para ser sujeto de crédito en la cooperativa se requiere lo siguiente:

- a) Ser socio y/o cliente activo de la cooperativa
- b) En el caso de personas naturales, ser mayor de 18 años y menor de 70 años, con capacidad legal para contratarse y obligarse.
- c) Tener una calificación actual de hasta C en la central de riesgos, la cual deberá tener una justificación con certificado de la entidad que reportó.

- d) Acreditar ahorro garantía o la base referencial, según las condiciones del crédito a solicitar.
- e) No estar registrado en la base de datos de LISTA NEGATIVAS
- f) No mantener acción judicial alguna en su contra por parte de la cooperativa u otras instituciones financieras.

10. Sujeto de garantía.-Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores dependientes o independientes.

- a) Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalizado mayor de 18 años capaz de contratar y obligarse.
- b) Desarrollar una actividad económica que le permita demostrar su capacidad de pago sobre un monto superior al del crédito garantizado.
- c) Tener experiencia mínima de seis meses en su actividad económica.
- d) Presentar documentación del trabajo al que se dedica.
- e) No registrar calificación deficiente C, dudoso recaudo D o pérdida E en riesgos directos e indirectos en la central de riesgos
- f) Poseer bienes inmuebles o vehículo y presentar copia de escritura o matrícula.

11. Ahorro garantía.-Los saldos que el socio y/o cliente mantengan en las cuentas de ahorros podrán constituirse como la base del crédito. Permanecerán retenidos durante la vigencia del crédito.

TABLA N° 19
AHORRO GARANTÍA

	Desde	Hasta
Primer crédito	5x1	10x1
Segundo crédito	11x1	14x1
Desde el tercer crédito	15x1	18x1

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Tesistas

- 12. Acreditación.**-El valor de los préstamos concedidos por la cooperativa será acreditado en cuentas de ahorro de los socios y/o clientes.
- 13. Garantías adecuadas.**-La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio y/o cliente.
- 14. Garantía hipotecaria.**-Constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos edificios, etc., que se encuentren ubicados en lugares que la cooperativa califique.
- 15. Avalúo.**-Todo bien inmueble entregado a la cooperativa como garantía, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por peritos competentes e independientes, previamente designados por el consejo de vigilancia.
- 16. Plazos de los créditos.**-El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo al tipo de crédito, capacidad de pago y destino del crédito.
- 17. Tasa de interés.**-En todos los casos el interés de los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital, independientemente del tipo de crédito.

18. Niveles de aprobación.- Los niveles de aprobación para decidir la concesión de créditos de acuerdo al tipo de producto, monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

TABLA N° 20
NIVELES DE APROBACIÓN

NIVEL	INTEGRANTES	MONTOS
1	Jefe de evaluación y análisis de crédito	De 500 a 1000
2	Jefe de evaluación y análisis de crédito, jefe de negocios	De 1001 a 2500
3	Jefe de evaluación y análisis y gerente general	De 2501 a 4000
4	Gerente general, jefe de negocios y comité de crédito	De 4001 a 6000
5	Consejo de administración	De 6001 a 10000

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Tesistas

19. Tasa de mora.- Cuando el socio ha dejado de cancelar las cuotas de su crédito en los plazos acordados, la cooperativa cobrará la tasa de interés de mora máxima determinada por la ley, la que se calculará a partir del primer día posterior a la fecha en la que se debía realizar el pago.

20. Valores por recuperación.- Podrá determinarse valores adicionales para cubrir los gastos, debidamente sustentados, que genere las gestiones de recuperación y cobranza por parte de la cooperativa dentro de los parámetros normales.

TABLA N° 21
VALORES POR RECUPERACIÓN

Llamada telefónica	\$ 3,00
Notificación escrita	\$ 6,00

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Tesistas

3.5.3. Proceso de concesión del Crédito

3.5.3.1. Entrevista al socio y/o cliente

- a) El proceso inicia cuando el socio y/o cliente se acerca al departamento de crédito y cobranza en busca de información sobre los tipos de crédito.
- b) El oficial de negocios será el encargado de conocer los proyectos y las necesidades del socio, manifestándole la información de los tipos de créditos que tiene la cooperativa.
- c) Sugiere el producto que se adapte a los requisitos del socio y/o cliente, en función de la actividad económica a la que se dedica y el destino del crédito.

3.5.3.2 Requisitos según el tipo de producto para el otorgamiento de los créditos

El oficial de negocios se encargará de solicitar al socio la información y documentación para su evaluación previa a la concesión del crédito.

Microcrédito

- a) Ser socio y/o cliente de la cooperativa
- b) En el caso de personas naturales, ser mayor de 18 años y menor de 70 años, con capacidad legal para contratarse y obligarse.
- c) Estar ubicado el domicilio y la actividad económica en el área determinada por la cooperativa.
- d) Tener una calificación actual de hasta “C” en la central de riesgos con las debidas justificaciones de la institución en la se registra dicha calificación.
- e) No ser garante o deudor en mora en la cooperativa.
- f) No estar registrado en la base de datos NEGATIVAS.
- g) No haber sido objeto de acción judicial alguna en su contra, por parte de la cooperativa.
- h) Información acerca del tipo de negocio económico que realiza el solicitante.
- i) Copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación.

- j) Planillas de pago de servicios básicos energía eléctrica, agua potable o teléfono de hasta el antepenúltimo mes.
- k) Certificados bancarios de las instituciones en donde mantenga, cuentas de ahorro y corrientes.
- l) Certificado del registro de la propiedad actualizado del socio y/o cliente o garantes (de acuerdo al monto del crédito).
- m) Compra de matrícula del vehículo.
- n) Copia de escrituras de bienes inmuebles, si posee.
- o) Solicitud de crédito con información del solicitante y garante llenados con letra legible, sin tachones, borrones ni enmendaduras.

Consumo y vivienda

- a) Ser socio y/o cliente de la cooperativa
- b) En el caso de personas naturales, ser mayor de 18 años y menor de 70 años, con capacidad legal para contratarse y obligarse.
- c) Estar ubicado el domicilio y la actividad económica en el área determinada por la cooperativa.
- d) Tener una calificación actual de hasta “C” en la central de riesgos con las debidas justificaciones de la institución en la que se registra dicha calificación.
- e) No ser garante o deudor en mora en la cooperativa.
- f) No estar registrado en la base de datos NEGATIVAS.
- g) No haber sido objeto de acción judicial alguna en su contra, por parte de la cooperativa.
- h) Certificado laboral otorgado por la empresa o institución en la que trabaja, en el que conste el tiempo de servicio, los ingresos netos que percibe.
- i) Copia de rol de pagos, liquidación de su sueldo del último mes o justificación de otros ingresos del socio y conyugue.
- j) Copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación.
- k) Planillas de pago de servicios básicos de energía eléctrica, agua potable o teléfono de hasta el antepenúltimo mes.

- l) Certificados bancarios de las instituciones en donde mantenga, cuentas de ahorro y corrientes.
- m) Certificado del registro de la propiedad actualizado del socio y/o cliente o garantes (de acuerdo al monto del crédito).
- n) Copia de escrituras de bienes inmuebles, si posee.
- o) Solicitud de crédito con información del solicitante y garante llenados con letra legible, sin tachones, borrones y enmendaduras.

1. Pre-Análisis

- a) El oficial de negocios deberá cerciorarse que el solicitante cumpla los requisitos detallados anteriormente.
- b) Se debe verificar que la edad del socio esté dentro del rango establecido conforme a la política de la cooperativa.
- c) Se consultará en la central de riesgos para verificar que el solicitante presente calificación aceptable para la cooperativa de “A” ó hasta “C” como calificación histórica, esto es de mínimo un año atrás.
- d) La calificación registrada le permite continuar con el proceso o caso contrario el crédito será negado.
- e) Se verificará que el socio no se encuentre en mora con la cooperativa, sea como deudor principal o garante.
- f) Se verificará que el socio y/o cónyuge no se encuentre en listas negativas y si el socio y/o cónyuge se encuentran en listas negativas el crédito será negado.
- g) Se verificara el tipo de actividad micro empresarial que realiza el solicitante, para determinar si se trata de una actividad lícita para la cooperativa.
- h) Se verificará si el socio no mantiene acción judicial alguna en su contra seguida por la cooperativa.

2. Verificación de datos

La verificación se la realizará con el objetivo de cerciorarse sobre la veracidad de la información de los datos consignados por el solicitante.

- a) El oficial de negocios verifica que la solicitud de crédito ha sido llenada correctamente y la información completa.
- b) Se verifica la veracidad de la información económica proporcionada por el socio y/o cliente, si los ingresos de salarios es correcto, para lo cual se confirmará por medio del patrono.
- c) Es importante evaluar la estabilidad laboral.
- d) Según la información proporcionada se estimará los gastos mensuales, considerando, número y edades de los hijos si estos son estudiantes, gastos de educación, gastos de arriendo, pago de servicios básicos, gastos de alimentación, gastos de salud, pagos por otras deudas que mantenga el solicitante.
- e) Con la información obtenida el oficial de crédito estimará la capacidad de pago del socio y/o cliente y elaborará un flujo de fondos:

TABLA N° 22
FORMATO DE FLUJO DE FONDOS

INGRESOS	\$
Sueldo fijo del socio	
Sueldo fijo del cónyuge	
Otros ingresos fijos	
Ingresos de actividad de producción	
Ingreso de actividad de comercio	
Ingreso de actividad de servicios	
TOTAL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS	
GASTOS	
Arriendo	
Servicios básicos	
Educación	
Pensiones	
Transporte	
Alimentación	

Deudas con terceros	
Obligaciones financieras	
Vestuario	
Salud	
Otros	
SUBTOTAL	
Imprevistos	
UTILIDAD LIQUIDA MENSUAL	
50% DE COMPROMETIMIENTO	

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Tesistas

- f) Luego de la estimación del flujo de fondos el oficial de negocios observa que la cuota del crédito no es superior al 50% del flujo neto disponible y continuará con el proceso.
- g) Si el flujo de fondos presenta disponibilidad, pero no es suficiente, se presentará las siguientes posibilidades: que se ofrezca un crédito por un valor menor al solicitante o que se incremente el plazo del crédito solicitado por el socio y/o cliente.

3. Revisar información en la base de datos

Se debe verificar que el socio tenga sus datos actualizados en la cooperativa, si no se procede a actualizar sus datos en el sistema.

4. Ingresar la solicitud al sistema

- a) Se debe ingresar al sistema la solicitud de crédito de socio, monto, tipo de crédito, número de cuotas.
- b) Ingresar los datos del garante.
- c) Ingresar los bienes hipotecarios de acuerdo al tipo del crédito.

5. *Análisis del crédito*

- a) Evaluar las características morales y éticas del socio con el objeto de verificar si la persona actúa de manera correcta y cumple con sus compromisos y obligaciones adquiridas.
- b) Es fundamental que el solicitante disponga de un flujo que permita cubrir sus obligaciones personales y familiares o el pago de otros endeudamientos que posea.
- c) Evaluar la solvencia económica y financiera del socio.

6. *Aplicar el scoring*

El scoring es una herramienta que la Cooperativa debe adquirir de acuerdo a la necesidad y requerimientos establecidos. Con el afán de lograr mayor objetividad en el análisis de los aspectos evaluados en los créditos, el oficial de negocios trasladará los resultados de su investigación al modelo scoring, herramienta que proporciona un puntaje o calificación, como un elemento adicional en los niveles de aprobación para el otorgamiento del crédito.

7. *Preparar informe por parte del oficial de crédito.*

- a) Análisis y evaluación de la capacidad de pago
- b) análisis de la voluntad de pago
- c) Historial de pagos y referencias

8. *Aprobación.*

Según el tipo de crédito, el monto y la garantía el oficial de negocios adjuntará su informe al expediente de crédito y remitirá al jefe de negocios para la revisión y evaluación previa de toda la documentación y que los niveles pertinentes decidan la aprobación o no del crédito solicitado.

- a) El oficial de crédito recibe el acta de aprobación o negación.
- b) Si el crédito es aprobado continuará el proceso de concesión
- c) Si el crédito es negado el oficial de negocios informará al socio y enviará el expediente para el archivo.

9. El oficial de negocios realizar la liquidación y desembolso del crédito.

El oficial de negocios es quien realiza la liquidación del crédito al socio de lo cual el sistema arroja la siguiente documentación:

- a) Liquidación del crédito
- b) Orden de pago
- c) Declaración de licitud de fondos
- d) Tabla de amortización
- e) Pagaré

10. Solicitar y verificar firmas

El deudor principal, garantes y cónyuges deben firmar los documentos habilitantes del crédito en presencia del oficial de negocios para verificar su autenticidad.

11. Entregar documentación al socio y/o cliente

El oficial de negocios proporciona al socio una copia de la orden de pago y la tabla de amortización, indicando las fechas de cancelación de las cuotas del crédito.

12. Archivar documentos

El oficial de negocios debe cuidar que todos los documentos generados en el proceso sean archivados en el expediente de crédito.

3.5.4. Sistema para disminuir la Cartera Vencida

El oficial de negocios es responsable de la gestión de cobranza desde el momento que el socio accede al crédito; es por ello la importancia de realizar un análisis adecuado de las solicitudes de crédito y mantener adecuados canales de comunicación con el socio para evitar problemas de morosidad.

La gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la cooperativa, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la institución.

3.5.4.1. Seguimiento del Crédito

Es obligación del oficial de negocios y cobranzas efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago. El seguimiento será documentado y se adjuntará en la carpeta del socio, si se ha identificado una condición que implica un riesgo de crédito, se emitirá un informe destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.

3.5.4.2. Verificación del Crédito otorgado

El oficial de negocios verificará que los créditos otorgados al deudor se hayan utilizado conforme al destino para lo cual fue solicitado.

3.5.4.3. Pre-Cobranza

Es la gestión telefónica destinada a recodar a aquellos prestatarios que presentan condiciones de atraso en los pagos, que en los próximos cinco días vencerá su cuota de crédito. Esto con la finalidad de recordar al cliente la obligación con su crédito.

Adicionalmente se aplica la pre-cobranza cuando a juicio del oficial de crédito que ha hecho un seguimiento continuo de su cartera colocada, existen características que hace prever riesgos de crédito.

3.5.4.4. Cobranza Inicial

Esta recuperación corresponde cuando el socio y/o cliente ha caído en mora hasta un máximo de cinco días.

- a) Si el socio y/o cliente no ha comunicado una demora en el pago, se procederá con notificaciones telefónicas tanto al deudor como a sus garantes.
- b) En el caso de no ser localizado el socio y/o cliente, el oficial de crédito enviará una comunicación en la cual informa que la cuota del crédito no ha sido cancelada según las cláusulas establecidas en el pagaré, también se le notificará que el retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.
- c) Es responsabilidad del oficial de negocios efectuar esta primera etapa de cobranza, debiendo detectar cualquier inconveniente que sea causal para traspasar la cartera de un socio y/o cliente a la siguiente etapa de cobranza extrajudicial.

3.5.4.5 Cobranza Extrajudicial

Esta cartera comprende los créditos que hayan caído en mora por más de treinta días.

- a) En esta etapa se procederá a efectuar visitas de campo por parte del oficial de negocios y cobranzas previo a un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas, quien podrá negociar pagos hasta que el socio y/o cliente se iguale en el crédito o cancele

toda la obligación. Procurando en lo posible tener un compromiso de pago extra- judicial en cualquier período de mora, una vez formalizado dicho compromiso de pago extrajudicial, las gestiones de la cobranza estarán dirigidas a seguir el fiel cumplimiento de este compromiso.

- b) Los compromisos de pago con socios y/o clientes, solo podrán afectar a las cuotas vencidas; no pudiendo el ejecutor de la cobranza pactar o negociar pagos de cuotas con vencimientos futuros.
- c) Si el socio hace caso omiso a las comunicaciones, la cooperativa procederá con un trámite judicial, le concederá un último plazo a fin de que cumpla con el pago de su deuda y no sea reportado a la central de riesgos.

3.5.4.6. Cobranza Judicial

El asesor legal tiene la obligación de la recuperación de créditos que han caído en mora por más de 270 días, a través de las acciones extra-judiciales así como los que estén en demanda judicial y en los que no haya existido negociación alguna o pago por parte del socio y/o cliente; considerando que los costos de la gestión pueden ser superiores a los montos a recaudar.

- a) En esta etapa se procede con la demanda judicial y se adoptan todas las medidas legales necesarias para asegurar la recuperación de la obligación.
- b) Esta etapa es de responsabilidad del asesor legal de la Cooperativa, quien deberá coordinar con los oficiales de negocios y cobranzas para la recuperación total del crédito, más intereses de mora, comisiones de gestión de cobranza y gastos judiciales.
- c) En caso que la cooperativa deban recuperar un crédito moroso por esta vía, los gastos en que incurra serán cubiertos por el socio y/o cliente deudor.

- d) Las carpetas de créditos que pasen al asesor legal, deberá estar acompañadas de un informe de seguimiento de cobro, en el cual se detallará de manera cronológica las gestiones realizadas.

3.5.4.7. Créditos refinanciados

Procederá cuando la cooperativa prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable y su calificación de riesgo actual sea de “A”.

Para el refinanciamiento de crédito, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la cooperativa al momento de efectuar la operación.

Esta forma de recuperación se sugiere aplicarla ÚNICAMENTE en clientes que realizan sus pagos puntuales y que por motivos ajenos a su voluntad de pago, se ven amenazados en incumplir su obligación.

3.5.4.8. Créditos Reestructurados

La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al normal, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas con sus obligaciones; y cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia.

Se entenderá como una medida excepcional para regularizar el comportamiento del deudor y NO podrá convertirse en práctica recurrente dentro del proceso de recuperación de la cartera.

3.5.4.9. Acuerdos de Pago

Los acuerdos de pago deben contener: lugar y fecha, nombres completos de los interesados (cliente, garante y/o conyugues de éstos), cédulas de identidad, el/los valores a cancelar y la/s fecha/s a cancelar e indicará que sucedería en el caso de incumplimiento.

Los acuerdos de pago se sugiere realizarlos en aquellos casos en que el cobrador ha notado que el cliente no puede cubrir su/s cuota/s dentro de los plazos establecidos pese a su voluntad. Es muy importante informar al cliente que se acepta el acuerdo, pero que será remitido a la central de riesgos con la calificación de riesgo correspondiente.

3.5.4.10. Venta de la Cartera Vencida

La cooperativa para proteger a los depositantes puede vender su cartera vencida a otras instituciones con el afán de mejorar la rentabilidad, solvencia y liquidez de la cooperativa.

3.5.5. Modelos de avisos para notificar los créditos vencidos

3.5.5.1. Primer aviso

Salcedo,..... 29 de Abril de 2014

Señor (a)

SOCIO/A

GARANTE/S

Ciudad.

De mi consideración

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.**, notifica a usted que la cuota de su crédito en la cuenta N^o., no ha sido cancelada hasta la presente fecha.

Según las cláusulas establecidas en el Pagaré firmado por usted, este retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.

Por lo anterior, la Cooperativa le concede un plazo **MÁXIMO** hasta el.... **de 2014**, a fin de que cumpla con el pago de su deuda, **caso contrario se le hará llegar un segundo aviso que le implica incurrir en mayores gastos por su incumplimiento.**

Recomiendo no desmejorar aún más su récord crediticio el que constituye una buena referencia para créditos futuros.

Atentamente,

Jefe Agencia

3.5.5.2. Segundo Aviso

Salcedo,..... 29 de Abril de 2014

Señor (a)

SOCIO/A

GARANTE/S

Ciudad.

De mi consideración

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.**, notifica a usted que la cuota de su crédito en la cuenta N°. , tiene a la fecha **15 días de mora.**

Según las cláusulas establecidas en el Pagaré firmado por usted, este retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, **se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.**

Por lo anterior, la Cooperativa previo a proceder con un trámite judicial le concede un **ÚLTIMO** plazo hasta el... **de 2014**, a fin de que cumpla con el pago de su deuda y **no sea reportado a la central de riesgos.**

ES MENESTER INDICARLE QUE AL HACER CASO OMISO A LA PRESENTE, USTED RECIBIRÍA UN TERCER AVISO EL CUAL NOS HABILITARÍA REMITIR SUS DOCUMENTOS AL ESTUDIO JURÍDICO LO QUE CONLLEVA INCURRIR EN GASTOS ADICIONALES.

Atentamente,

Jefe Agencia

3.5.5.3. Tercer Aviso

Salcedo,.....29 de Abril de 2014

Señor (a)

SOCIO/A

GARANTE/S

Ciudad.

De mi consideración

En reiteradas ocasiones se le/s ha comunicado a usted/es que se acerquen a cancelar la/s cuota/s vencida/s que mantienen con la Cooperativa dejando constancia en las anteriores notificaciones suscritas por usted/es o por allegados la fecha en la que lo harían. Ante el incumplimiento a las mismas requerimos el pago inmediato de los valores adeudados o acercarse de manera urgente a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. hasta el..... 2014** como **ULTIMO PLAZO** para llegar a un arreglo extrajudicial, el mismo que podrá considerarse siempre y cuando se realice la cancelación total en efectivo de la deuda que usted mantiene hasta la fecha señalada.

Está por demás informarle que al no atender este requerimiento de pago, **nos obliga a hacer efectivo el juicio en contra de su persona y por ende a realizar el embargo de los bienes del garante o de su bien hipotecado a favor de la Cooperativa de ser el caso.**

Seguros de que usted es una persona que cuida su prestigio crediticio, esperamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

Atentamente,

Jefe Agencia

3.5.5.4. Por demandar

REQUERIMIENTO DE PAGO A CLIENTE EN MORA PARA EVITAR ACCIONES JUDICIALES

Salcedo,... 2014

Señor (a):

(DEUDOR)

(GARANTE)

Presente

De nuestra consideración:

A nuestro estudio jurídico ha llegado documentación de la que se desprende que usted mantiene una deuda vencida con la **COOPERATIVA MULALILLO Ltda.**

Por tal razón nos permitimos requerir el pago inmediato de los valores adeudados **hasta el día _____** como **PLAZO MÁXIMO**, antes de emprender una acción legal, caso contrario recibiría la respectiva demanda en contra de usted/es en su respectivo domicilio antes de ser inscrita en el Juzgado correspondiente.

Seguros de contar con su apoyo.

Atentamente,

Dr. xxxxxxxx.

Abogado Representante

Dirección y teléfono del abogado

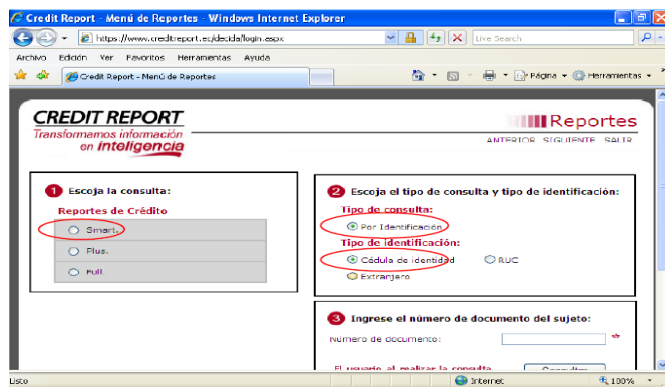
3.5.6 Aplicación del Sistema para la concesión y recuperación del crédito

1.- Entrevista al socio y/o cliente

- La socia No 37 Natalí Gualpa busca información sobre las líneas de crédito al oficial de crédito.
- El oficial de crédito conoce las necesidades del socio y le brinda información sobre los productos crediticios que tiene la cooperativa.
- La socia Natalí Gualpa solicita un crédito de \$10,000.00 hipotecario.

2. Pre análisis del sujeto de crédito

- El oficial de crédito investiga a la socia si es mayor de 18 años y menor de 70 ya que solo las personas comprendidas en este rango serán sujeto de crédito según las políticas de la cooperativa.
- Se consulta el buró de crédito para verificar que la socia presenta calificación aceptable para la cooperativa, según las políticas.



3. El oficial de crédito solicita documento

- Copia de la cedula y papeleta de votación
- Comprobante de un pago de servicio básico
- Rol de pagos o certificado de actividad económica
- La hipoteca de la vivienda que posee para la garantizar a la cooperativa en caso de incumplimiento

4. Verificación de datos

- El oficial de crédito se cerciore de la veracidad de los datos entregados por el solicitante.
- El oficial de crédito llena la solicitud verificando el destino de crédito, que es para compra de vehículo.
- El plazo de 3 años.
- El domicilio está ubicado en el barrio san Antonio calle Luis A. Martínez y Mejía casa No 1002.
- La socia Natalí Gualpa está casada y tiene 2 hijas.
- El oficial verifica la veracidad de la información proporcionada por la socia Natalí Gualpa.
- Según la información personal del socio se estima los gastos mensuales considerando número y edades de los hijos, gastos de educación, gastos de arriendo, pago de servicios básicos, gastos de alimentación, salud y pagos por otras deudas que mantiene el solicitante
- El oficial estima la capacidad de pago de la socia Natalí Gualpa mediante el flujo de fondos.

- **Informe del oficial de crédito**

El oficial de crédito después de haber cumplido con los pasos anteriores emite su criterio indicando que el crédito es favorable por cuanto cumple con los requisitos y condiciones que estipula el manual de crédito de la cooperativa

- **Aprobación del crédito**

Por el monto solicitado de la socia Natalí Gualpa que es de \$10,000.00 el consejo de administración aprueba el crédito.

- **Acreditación del crédito concedido en la cuenta de la socia**

El oficial de crédito procede a ingresar los datos al sistema y se acredita a la cuenta del socia Natalí Gualpa el monto del crédito concedido.

El oficial de crédito legaliza los documentos con las firmas de la socia como deudora, el oficial como responsable y el gerente como representante legal de la cooperativa, la solicitud el pagaré la nota de crédito

- **Seguimiento del crédito**

La socia Natalí Gualpa tiene un vencimiento de la cota de 5 días por lo que el oficial de crédito le notifica mediante una llamada telefónica y le dice que se acerque a pagar a la cooperativa, el costo por la llamada telefónica es de \$3.00 que le ingresa a la tabla de amortización y los interés por mora el sistema contable de acuerdo al tiempo de retraso.

La socia no se acerca a pagar su obligación por más de quince días y el oficial de crédito le entrega una notificación de cuota vencida suscrita por el abogado de la cooperativa.

Salcedo, 29 de Abril de 2014

Señora

Natalí Gualpa Sarabia

Salcedo

De mi consideración

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.**, notifica a usted que la cuota de su crédito en la cuenta N°10 tiene a la fecha **15 días de mora.**

Según las cláusulas establecidas en el Pagaré firmado por usted, este retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, **se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.**

Por lo anterior, la Cooperativa previo a proceder con un trámite judicial le concede un **ÚLTIMO** plazo hasta el 31 de abril **de 2014**, a fin de que cumpla con el pago de su deuda **y no sea reportado a la central de riesgos.**

ES MENESTER INDICARLE QUE AL HACER CASO OMISO A LA PRESENTE, USTED RECIBIRÍA UN TERCER AVISO EL CUAL NOS HABILITARÍA REMITIR SUS DOCUMENTOS AL ESTUDIO JURÍDICO LO QUE CONLLEVA INCURRIR EN GASTOS ADICIONALES.

Atentamente,

Wilmo Cando G.

ABOGADO DE LA COOPERATIVA

4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. evidencia falencias en su estructura organizacional en el área crediticia, ya que no existe un responsable que analice minuciosamente las solicitudes de los socios, área eminentemente técnica que está en manos del órgano directivo (Consejo de Administración) cuyas funciones son otras según determina la ley.
- No existen procesos institucionales para la concesión del crédito y la recuperación de cartera; este procedimiento inadecuado de por sí se convierte en una amenaza de alto riesgo para la estabilidad institucional en el futuro inmediato, porque incrementa a índices peligrosos la cartera vencida y amenaza la estabilidad, liquidez y solvencia de la cooperativa.
- No posee tecnología informática aplicada al sistema crediticio que lo fortalezca y lo convierta en un sistema eficiente y confiable que permita un monitoreo permanente sobre el estado de la cartera.

4.2. Recomendaciones

- De conformidad con la norma y la técnica financiera la cooperativa debería crear un departamento de crédito, con personal técnico idóneo, profesional y responsable que se encargue de la concesión del crédito y la recuperación oportuna de la cartera. Sin embargo, por el número de socios y sus activos debe reestructurar con urgencia su estructura organizacional e implementar un puesto para un oficial de crédito que se encargue de esta tarea crucial en la vida de la institución.

- La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda, debe implementar un manual de concesión y recuperación de cartera cuyo fin es disminuir los índices de morosidad de sus asociados, ejercer control en el proceso de colocación y recuperación de los créditos y dar estabilidad a sus operaciones financieras para poder cumplir con su misión institucional de otorgar oportunidades productivas a sus socios y satisfacer sus necesidades, contribuyendo a alcanzar el buen vivir, Sumak Kawsay, objetivo principal del sistema financiero popular y solidario.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. debe adquirir tecnología informática actualizada aplicada al crédito que le permita llevar un control adecuado y eficiente de los créditos otorgados a sus asociados y monitorear permanentemente el estado de la cartera para tomar decisiones correctivas con oportunidad y eficiencia.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CITADA

- DÁVALOS Nelson, CÓRDOVA Geovanny; (2003); “Gestión Financiera”; Primera Edición; Pág. 246
- CHIRIBOGA Luis; (2010); “Sistema Financiero”; Segunda Edición; Pág. 6
- CAEFYC CÍA. LTDA.; (2012); “Calificación de Activos de Crédito; Pág. 44

VIRTUAL

- Enciclopedia de Economía [en línea]. [Fecha de consulta: 06 abril 2012]. Disponible en: www.economia48.com/.../mercado-monetario.ht.
- El sistema financiero [en línea]. [Fecha de consulta: 06 abril 2012]. Disponible en: dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf
- <http://aceproject.org/ero-en/regions/americas/EC/ecuador-constitucion-politica-de-ecuador-2010/view>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Ecuador_de_2008

CONSULTADA

- Base legal Dirección Nacional de Cooperativas, 2007
- Decreto de creación del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2009

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), 2008
- Constitución Política de la República del Ecuador, 2008
- Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

ANEXOS

ANEXO No 1

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR EL MIES

N°	CLASE	NOMBRE	UBICACIÓN		
			Cantón	PARROQUIA	Dirección
1	AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIFINSA”	Salcedo	San Miguel	Sucre No 32-08 Plaza Eloy Alfaro
2	AHORRO Y CRÉDITO	“CUMBIJÍN”	Salcedo	Cumbijín	
3	AHORRO Y CRÉDITO	“FRAY MANUEL SALCEDO”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Padre Salcedo
4	AHORRO Y CRÉDITO	“MULALILLO”	Salcedo	Mulalillo	Calle Luis A Martínez y Padre Salcedo
5	AHORRO Y CRÉDITO	“CORPORACIÓN FINANCIERA NUEVO AMANECER”	Salcedo	San Miguel	
6	AHORRO Y CRÉDITO	“PILAHUÍN”	Salcedo	San Miguel	24 de Mayo y Luis A. Martínez
7	AHORRO Y CRÉDITO	“SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES”	Salcedo	San Miguel	
8	AHORRO Y CRÉDITO	“INTEGRACIÓN SOLIDARIA”	Salcedo	San Miguel	Pilahuín sector San Lucas
9	AHORRO Y CRÉDITO	“CREDIL”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Ana Paredes
10	AHORRO Y CRÉDITO	“VISANDES”	Salcedo	San Miguel	24 de mayo y Abdón Calderón barrio la Florida
11	AHORRO Y CRÉDITO	“COLLANES”	Salcedo	San Miguel	
12	AHORRO Y CRÉDITO	“ACHIG ÑAN”	Salcedo	San Miguel	San Miguel
13	AHORRO Y CRÉDITO	*“MUSHUK PAKARI”	Salcedo	Cusubamba	Barrio El Calvario
14	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ ANDINA ”	Latacunga	La matriz	Juan Abel Echeverria 7-68 y Quijano y Ordoñez
15	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ DE LA CÁMARA DE COMERCIO LATACUNGA ”	Latacunga	La matriz	Sánchez de Orellana 74-10 y Luis F Vivero
16	AHORRO Y	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ DE EMPLEADOS MUNICIPALES	Latacunga	La matriz	Latacunga

	CRÉDITO	DE LATACUNGA ”			
17	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI ”	Latacunga	La matriz	Dos de Mayo y Tarqui
18	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EBENEZER LTDA.”	Latacunga	La matriz	Henos Pazmiño 3-37 y Félix Valencia
19	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES PRIMARIOS DE COTOPAXI ”	Latacunga	La matriz	General Maldonado 7-02 y Sánchez de Orellana
20	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL EDÉN LTDA.”	Latacunga	La matriz	
21	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ÉXITO LTDA.”	Latacunga	La matriz	Calle Quito y Av. Rumiñahui
22	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “IESS DE COTOPAXI”	Latacunga	La matriz	Latacunga
23	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INDÍGENA SAC LATACUNGA”	Latacunga	La matriz	Av. Amazonas 7-43 entre Félix Valencia y Calixto Pino
24	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”	Latacunga	La matriz	2 de Mayo y Félix Valencia
25	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO”	Latacunga	La matriz	Marquez de Maenza 319 y Quito
26	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA GENERACIÓN LTDA.”	Latacunga	La matriz	Av. 5 de Junio y Marco Aurelio Subía
27	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OBRAS PUBLICAS LATACUNGA”	Latacunga	La matriz	Gabriela Mistral
28	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA FILANTRÓPICA”	Latacunga	La matriz	
29	AHORRO Y	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTI”	Latacunga	La matriz	Antonia Vela 3-25 entre Padre Salcedo y Manuel Maldonado

	CRÉDITO				
30	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN MERCEDARIA"	Latacunga	La matriz	Quijano y Ordoñez 8-38 y Juan Abel Echeverría
31	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÉN"	Latacunga	La matriz	
32	AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SALUD DE COTOPAXI"	Latacunga	La matriz	Av. Amazonas 839 y Calixto Pino

FUENTE: MIES Cotopaxi

REALIZADO POR: MIES Cotopaxi

ANEXO No 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA



Objetivo: Determinar el nivel de riesgo y control que existe en la cooperativa de ahorro y crédito en la concesión y recuperación de la cartera de crédito.

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual y reglamento de la cartera de créditos?

SI NO

2. ¿La cooperativa cuenta con un registro de la cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo?

SI NO

3. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa?

1 a 5 5 a 10 más de 10

4. ¿En qué tipos de crédito existe mayor vencimiento?

Consumo Vivienda

Comercial Microcrédito

5. ¿El comité de crédito es quien analiza, verifica y autoriza la solicitud de crédito previa a la concesión?

Si No

6. ¿Cuáles son los requisitos básicos que solicita para el otorgamiento del crédito?

.....
.....

7. ¿Cómo se analiza el otorgamiento de la solicitud de crédito?

Capacidad de pago	<input type="text"/>	Actividad económica	<input type="text"/>
Central de riesgos	<input type="text"/>	Garantías	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>		

Si su respuesta es otros detalle cuáles?

.....

8. ¿Cuáles son los montos de crédito en promedio que más otorga la cooperativa frecuentemente?

\$ 100 a \$ 500	<input type="text"/>	\$ 501 a \$ 1500	<input type="text"/>
\$ 1501 a \$ 2500	<input type="text"/>	\$ 2501 a \$ 3500	<input type="text"/>
\$ 3501 a \$ 4500	<input type="text"/>	\$ 4501 a \$ 10000	<input type="text"/>
\$ 10001 en adelante	<input type="text"/>		

9. ¿La cooperativa cuenta con un oficial de negocios exclusivo de cartera de crédito?

SI NO

10. ¿Cómo realiza la cooperativa la recuperación de cartera vencida?

Llamadas telefónicas a socios y garantes	<input type="text"/>
Notificaciones a socios y garantes	<input type="text"/>
Trámites judiciales	<input type="text"/>

11. ¿La cooperativa cuenta con abogado para los trámites de cartera vencida?

Si No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO No 3

**BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO, "MULALILLO" LTDA**

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO" RUC:0591714015001			
BALANCE GENERAL AL 31/05/2012			
CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA		
1.	ACTIVO		
1.1.	FONDOS DISPONIBLES		
1.1.01.	CAJA		
1.1.01.05.	EFFECTIVO		
1.1.01.05.05	Caja General	<u>2,101.66</u>	
1.1.01.05.	TOTAL EFECTIVO	<u>2,101.66</u>	
1.1.01.10.	CAJA CHICA		
1.1.01.10.05	Caja Chica General	<u>100.00</u>	
1.1.01.10.	TOTAL CAJA CHICA	<u>100.00</u>	
1.1.01.	TOTAL CAJA		<u>2,201.66</u>
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES		
1.1.03.10.	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS		
1.1.03.10.05	Banco de Guayaquil cta. cte.	<u>55.71</u>	
1.1.03.10.10	Coop. 9 de Octubre	<u>16,069.29</u>	
1.1.03.10.	TOTAL BANCOS E INSTITUCIONES	<u>16,125.00</u>	
1.1.03.	TOTAL BANCOS Y OTRAS		<u>16,125.00</u>
1.1	TOTAL FONDOS DISPONIBLES		<u>18,326.66</u>
1.4.	CARTERA DE CREDITOS		
1.4.01	CARTERA QUILOGRAFARIO I (DE C		
1.4.01.05.	DE 1 A 30 DIAS		
1.4.01.05.05	Comercial 1 - 30 (1)	<u>3,715.89</u>	
1.4.01.05.	TOTAL DE 1 A 30 DIAS	<u>3,715.89</u>	
1.4.01.10	DE 31 A 90 DIAS		
1.4.01.10.05	Comercial 31-90 (1)	<u>7,239.22</u>	
1.4.01.10.	TOTAL DE 31 A 90 DIAS	<u>7,239.22</u>	
1.4.01.15.	DE 91 A 180 DIAS		
1.4.01.15.05	Comercial 91-180(1)	<u>4,523.37</u>	
1.4.01.15.	TOTAL DE 91 A 180 DIAS	<u>4,523.37</u>	
1.4.01.20.	DE 181 DIAS A 360 DIAS		
1.4.01.20.05	Comercial 181-360(1)	<u>20,408.38</u>	

1.4.01.20.	TOTAL DE 181 DIAS A360 DIAS	<u>20,408.38</u>	
1.4.01.25.	DE MAS DE 360 DIAS (1)		
1.4.01.25.05	Comercial más 360 días (1)	<u>11,355.31</u>	
1.4.01.25.	TOTAL DEMAS DE360DIAS(1)	<u>11,355.31</u>	
1.4.01.	TOTAL CARTERA QUILOGRAFARIO (DE		<u>47,242.17</u>
1.4.04.	CARTERA DE MICROCREDITOS POR		
1.4.04.05.	DE 1 A30 DIAS		
1.4.04.05.05	Microempresa	<u>333.08</u>	
1.4.04.05	TOTAL DE 1 A30 DIAS	<u>333.08</u>	
1.4.04.10.	DE 31 A 90 DIAS		
1.4.04.10.05	Microempresa	<u>6,546.58</u>	
1.4.04.10.	TOTAL DE 31 A 90 DIAS	<u>6,546.58</u>	
1.4.04.15.	DE 91 A180 DIAS		
1.4.04.15.05	Microempresa	<u>13,892.23</u>	
1.4.04.15.	TOTAL DE 91 A180 DIAS	<u>13,892.23</u>	
1.4.04.20.	DE 181 DIAS A 360 DIAS		
1.4.04.20.05	Microempresa	<u>4,829.88</u>	
1.4.04.20.	TOTAL DE 131 DIAS A 360 DIAS	<u>4,829.88</u>	
1.4.04	TOTAL CARTERA DE MICROCREDITOS		<u>25,601.77</u>
1.4.21.	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL		
1.4.21.05.	DE 1 A 30 DIAS		
1.4.21.05.05.	Comercial	<u>3,026.36</u>	
1.4.21.05	TOTAL DE 1 A 30 DIAS	<u>3,026.36</u>	
1.4.21.10	DE 31 A 90 DIAS		
1.4.21.10.05	Comercial	<u>2,140.16</u>	
1.4.21.10	TOTAL DE 31 A 90 DIAS	<u>2,140.16</u>	
1.4.21.15	DE 91 A180 DIAS		
1.4.21.15.05	Comercial	<u>1,171.29</u>	
1.4.21.15	TOTAL DE 91 A180 DIAS	<u>1,171.29</u>	
1.4.21.20	DE 181 DIAS A 360 DIAS		
1.4.21.20.05	Comercial	<u>157.95</u>	
1.4.21.20	TOTAL DE 181 DIAS A 360 DIAS	<u>157.95</u>	
1.4.21.25	DE MAS DE 360 DIAS		
1.4.21.25.05	Comercial	<u>353.22</u>	
1.4.21.25	TOTAL DE MAS DE 360 DIAS	<u>353.22</u>	
1.4.21	TOTAL CARTERA DE CREDITOS		<u>6,848.98</u>
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA LA M		

1.4.24.05	DE 1 A 30 DIAS		
1.4.24.05.05	Microempresa	<u>199.25</u>	
1.4.24.05	TOTAL DE 1 A 30 DIAS	<u>199.25</u>	
1.4.24.10.	DE 31 A 90 DIAS		
1.4.24.10.05	Microempresa	<u>3,772.93</u>	
1.4.24.10.	TOTAL DE 31 A 90 DIAS	<u>3,772.93</u>	
1.4.24.15.	DE 91 A 180 DIAS		
1.4.24.15.05	Microempresa	<u>6,344.99</u>	
1.4.24.15.	TOTAL DE 91 A 180 DIAS	<u>6,344.99</u>	
1.4.24.20.	DE 181 DIAS A 360 DIAS		
1.4.24.20.05	Microempresa	<u>1,151.11</u>	
1.4.24.20.	TOTAL DE 181 DIAS A 360 DIAS	<u>1,151.11</u>	
1.4.24.	TOTAL CARTERA DE CREDITOS PARA LA		<u>11,468.28</u>
1.4.99.	(PROVISION PARA CREDITOS INCO		
1.4.99.05.	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIA		
1.4.99.05.05	(Cartera de créditos comercial)	<u>-98.79</u>	
1.4.99.05.	TOTAL (CARTERA DE CREDITOS	<u>-98.79</u>	
1.4.99.20.	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA		
1.4.99.20.05	(Cartera de créditos para la	<u>-114.68</u>	
1.4.99.20	TOTAL (CARTERA DE CREDITOS PARA	<u>-114.68</u>	
1.4.99	TOTAL (PROVISION PARA CREDITOS		<u>-213.47</u>
1.4	TOTAL CARTERA DE CREDITOS		<u>90,947.73</u>
1.6	CUENTAS POR COBRAR		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES		
1.6.14.30.05	Gastos judiciales	<u>301.96</u>	
1.6.14.30.	TOTAL GASTOS JUDICIALES	<u>301.96</u>	
1.6.14.	TOTAL PAGOS POR CUENTA DE		<u>301.96</u>
1.6.90.	CUENTAS POR. COBRAR VARIAS		
1.6.90.20.	ARRENDAMIENTOS		
1.6.90.20.05	Arriendo prepagado	<u>4,271.46</u>	
1.6.90.20.	TOTAL ARRENDAMIENTOS	<u>4,271.46</u>	
1.6.90.90.	OTRAS		
1.6.90.90.20	Cuentas por cobrar Socios	<u>1,733.72</u>	
1.6.90.90.	TOTAL OTRAS	<u>1,733.72</u>	
1.6.90.	TOTAL CUENTAS POR COBRAR VARIAS		<u>6,005.18</u>

1.6.	TOTAL CUENTAS POR COBRAR		<u>6,307.14</u>
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO		
1.8.05.	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE		
1.8.05.05.	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE		
1.8.05.05.05	Muebles de oficina	<u>1,467.19</u>	
1.8.05.05.	TOTAL MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS	<u>1,467.19</u>	
1.8.05.	TOTAL MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS		<u>1,467.19</u>
1.8.08.	EQUIPO DE COMPUTACION		
1.8.06.05.	EQUIPOS DE COMPUTACION		
1.8.06.05.05	Equipos de computación	<u>2,312.80</u>	
1.8.06.05.	TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION	<u>2,312.80</u>	
1.8.06.	TOTAL EQUIPO DE COMPUTACION		<u>2,312.80</u>
1.8.08.	Sistemas Informáticos		
1.8.08.01	Sistemas Informáticos	<u>3,360.00</u>	
1.8.08	TOTAL SISTEMAS INFORMÁTICOS		<u>3,360.00</u>
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)		
1.8.99.15.	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS D)		
1.8.99.15.05	(Muebles, enseres y equipos d)	<u>-423.93</u>	
1.8.99.15.	TOTAL (MUEBLES, ENSERES Y)	<u>-423.93</u>	
1.8.99.20.	(EQUIPO DE COMPUTO)		
1.8.99.20.05	(Equipo de Computo)	<u>-1,966.30</u>	
1.8.99.20.	TOTAL (EQUIPO DE COMPUTO)	<u>-1,966.30</u>	
1.8.99.25.	(SISTEMAS INFORMATICOS FENIX)		
1.8.99.25.05	(Dep Sistemas Informáticos)	<u>-3,058.13</u>	
1.8.99.25	TOTAL (SISTEMAS INFORMATICOS)	<u>-3,058.13</u>	
1.8.99	TOTAL (DEPRECIACION ACUMULADA)		<u>-5,448.36</u>
1.8	TOTAL PROPIEDADES Y EQUIPO		<u>1,691.63</u>
1.9	OTROS ACTIVOS		
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS		
1.9.04.10.05	Anticipos a terceros	<u>750.55</u>	
1.9.04.10	TOTAL ANTICIPOS A TERCEROS	<u>750.55</u>	
1.9.04	TOTAL GASTOS Y PAGOS		<u>750.55</u>

	ANTICIPADOS		
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		
1.9.05.01	GASTOS DE CONSTITUCIÓN		
1.9.05.01.001	Gastos de constitución	<u>494.14</u>	
1.9.05.01.	TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN	<u>494.14</u>	
1.9.05.	TOTAL GASTOS DIFERIDOS		<u>494.14</u>
1.9.06.	MATERIALES, MERCADERIAS E INS		
1.9.06.20.	PREMIOS		
1.9.06.20.10	Para Promociones	<u>110.74</u>	
1.9.06.20.	TOTAL PREMIOS	<u>110.74</u>	
1.9.06.	TOTAL MATERIALES MERCADERIAS E		<u>110.74</u>
1.9.90.	OTROS		
1.9.90.90.	VARIAS		
1.9.90.90.05	Otras	<u>6,307.63</u>	
1.9.90.90.	TOTAL VARIAS	<u>6,307.63</u>	
1.9.90.	TOTAL OTROS		<u>6,307.63</u>
1.9.	TOTAL OTROS ACTIVOS		<u>7,663.06</u>
1.	TOTAL ACTIVO		<u>124,936.22</u>
			<u>124,936.22</u>
2.	PASIVOS		
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		
2.1.01.35.	DEPOSITOS DE AHORRO		
2.1.01.35.05	Activas	-42,580.35	
2.1.01.35.10	Inactivas (Dineros Congelados	<u>-410.00</u>	
2.1.01.35.	TOTAL DEPOSITOS DE AHORRO	<u>-42,994.35</u>	
2.1.01.	TOTAL DEPOSITOS A LA VISTA		<u>-42,994.35</u>
2.1.03.	DEPOSITOS A PLAZO		
2.1.03.05.	CERTIFICADO EN DEPOSITO DE AH		
2.1.03.05.10	De 31 a 90 días	-5,000.00	
2.1.03.05.15	De 91 a 180 días	-20,293.61	
2.1.03.05.20	De 181 a 360 días	-29,269.49	
2.1.03.05.25	<u>De más de 361 días</u>	<u>-13,545.63</u>	
2.1.03.05.	TOTAL CERTIFICADO EN DEPOSITO DE	-68,107.73	
2.1.03	TOTAL DEPOSITOS A PLAZO		<u>-68,108.73</u>

2.1	TOTAL OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-111,103.08
2.5.	CUENTAS POR PAGAR.		
2.5.04	RETENCIONES FISCALES		
2.5.04.05.	RETENCION EN LA FUENTE		
2.5.04.05.05	Ret. Fte.1%.	-0.74	
2.5.04.05.10	Ret. Fte. 2%	-55.06	
2.5.04.05.25	Ret. Fte. 10%	<u>-13.39</u>	
2.5.04.05.	TOTAL RETENCION EN LA FUENTE	-69.19	
2.5.04.10.	RETENCION DEL IVA		
2.5.04.10.05	IVA 30%	-2.66	
2.5.04.10.10	IVA 70%	-40.61	
2.5.04.10.15	IVA 100%	<u>-16.07</u>	
2.5.04.10.	TOTAL RETENCION DEL IVA	-59.34	
2.5.04.	TOTAL RETENCIONES FISCALES		-128.53
2.5.06.	PROVEEDORES		
2.5.06.01	Proveedores de servicios	-316.47	
2.5.06.05.	SERVICIOS		
2.5.06.05.20	Caja Chica General	<u>-1.16</u>	
2.5.06.05.	TOTAL SERVICIOS	<u>-1.16</u>	
2.5.00.	TOTAL PROVEEDORES		-317.63
2.5.10.	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS		
2.5.10.001	CORDOVA CHÍPANTIZA MARCOS TRA	-105.01	
2.5.10.002	GUALA GUALA MANUEL MESIAS	-305.00	
2.5.10.003	GUALA GUALA HECTOR ANIBAL	-635.00	
2.5.10.005	- LUCERO GUAIGUA ANGEL FABIAN	-5.00	
2.5.10.006	PALOMO FERNANDEZ JUAN MANUEL	-305.00	
2.5.10.010	TORRES MAXITANA LUIS AGUSTÍN	-31.85	
2.5.10.011	TORRES ERAZO CARLOS ERNESTO	-305.00	
2.5.10.012	TORRES ERAZO CINTIA, CATALINA	<u>-305.00</u>	
2.5.10.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR SOCIOS		-1,996.86
2.5.90.	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		
2.5.90.90.	INTERESES POR PAGAR POLIZAS		
2.5.90.90.01	Int.PolizaIng.MarcosCordova	-28.48	
2.5.90.90.02	IntPoliza Manuel M.Guala G.	-104.59	

2.5.90.90.03	InLPoliza Héctor a. Guala G	-5.80	
2.5.90.90.07	IntPoliza Juan M.Palomo	-10.64	
2.5.90.90.09	InLPolizaJ.CesarPilachanga	-9.21	
2.5.90.90.11	IntPoliza Segundo APilachan	-211.14	
2.5.90.90.12	Int. Póliza Luis A.Torres	-49.21	
2.5.90.90.13	IntPoliza Carlos E.Torres E.	-91.04	
2.5.90.90.14	Int. Póliza Cintia C. Torres	-10.05	
2.5.90.90.17	Int. Póliza FrankiinJ.Palomo	-12.77	
2.5.90.90.18	IntPolizaMaria R. Chipantiz	-58.04	
2.5.90.90.22	Junta de Agua Potable Mulalil	-103.83	
2.5.90.90.23	CurayTonatoMaria Ana	-23.22	
2.5.90.90.26	Int. Albina L. Erazo E.	<u>-35.42</u>	
2.5.90.90.	TOTAL INTESES POR PAGAR		<u>-753.44</u>
2.5.90.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR VARIAS		<u>-753.44</u>
2.5.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR		-3,196.46
2.9.	OTROS PASIVOS		
2.9.90.	OTROS		
2.9.90.90	VARIAS		
2.9.90.90.10	Otras	<u>-400.23</u>	
2.9.90.90	TOTAL VARIAS	<u>-400.23</u>	
2.9.90	TOTAL OTROS		<u>-400.23</u>
2.9.	TOTAL OTROS PASIVOS		<u>-400.23</u>
2	TOTAL PASIVOS		<u>-114,699.77</u>
			<u>-114,699.77</u>
3.	PATRIMONIO		
3.1.03.	APORTES DE SOCIOS		
3.1.03.001	CORDOVA CHIPANTIZA MARCOS	-556.00	
3.1.03.002	GUALA GUALA MANUEL MESIAS	-556.00	
3.1.03.003	GUALA GUALA HECTOR ANIBAL	-556.00	
3.1.03.004	LUCERO CASTELLANO JESUS VICEN	-556.00	
3.1.03.005	LUCERO GUAIGUA ANGEL FABIAN	-556.00	
3.1.03.006	PALOMO FERNANDEZ JUAN MANUEL	-556.00	
3.1.03.007	PARDES NARANJO KLEVER ERNESTO	-560.00	
3.1.03.008	PILACHANGA ASTUDILLO JULIO C	-556.00	
3.1.03.009	PILACHANGA ASTUDILLO	-556.00	

	SEGUNDO		
3.1.03.010	TORRES MAXÍTANA LUIS AGUSTIN	-556.00	
3.1.03.011	TORRES ERAZO CARLOS ERNESTO	-556.00	
3.1.03.012	TORRES ERAZO CINTIA CATALINA	-556.00	
3.1.03.013	MALDONADO NANCY	-56.00	
3.1.03.05.	COMUNES		
3.1.03.05.05	Certificados de Aportación	<u>-5,773.65</u>	
3.1.03.05.	TOTAL COMUNES	<u>-5,773.65</u>	
3.1.03.	TOTAL APORTES DE SOCIOS		<u>-25,011.30</u>
3.6.	RESULTADOS		
3.6.04.	(PERDIDA DEL EJERCICIO)		
3.6.04.05.	(PERDIDA DEL EJERCICIO)		
3.6.04.05.05	(Perdida del ejercicio)	<u>4,903.16</u>	
3.6.04.05.	TOTAL (PERDIDA DEL EJERCICIO)	<u>4,903.16</u>	
3.6.04.	TOTAL (PERDIDA DEL EJERCICIO)		<u>4,903.16</u>
3.6.	TOTAL RESULTADOS		<u>4,903.16</u>
3.	TOTAL PATRIMONIO		<u>-7,602.49</u>
			<u>-7,602.49</u>
	RESULTADO DEL PERIODO:		-2,633.96
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO :		<u>-124,936.22</u>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mulalillo" Ltda.

REALIZADO POR: Ing. Carmen Andrade

ANEXO No 4

**ESTADO DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO, "MULALILLO" LTDA**

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO" RUC:0591714015001			
ESTADO DE RESULTADOS			
<i>DESDE: 01/05/2012</i>		<i>HASTA: 31/05/2012</i>	
<i>FECHA DE REPORTE: 06/06/2012 10:12:08AM</i>			
<i>DETALLE DEL REPOSTE</i>			
<i>INGRESOS: 5 - GASTOS: 4 - NIVEL: 6</i>			
CÓDIGO DE CUENTA	CÓDIGO DE CUENTA		
5	INGRESOS		
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADO		
5.1.04.	INTERESES DE CARTERA DE CREDI		
5.1.04.05.	INTERES QUILOGRAFARI01 (CONS		
5.1.04.05.05	Interés Quilografari01-2 (Consu	<u>-2,632.54</u>	
5.1.04.05.	TOTAL INTERES QUILOGRAFARI01	<u>-2,632.54</u>	
5.1.04.30.	DE MORA		
5.1.04.30.05	De mora	<u>-925.24</u>	
5.1.04.30.	TOTAL DE MORA	<u>-925.24</u>	
5.1.04	TOTAL INTERESES DE CARTERA DE		<u>-3,557.78</u>
5.1	TOTAL INTERESES Y DESCUENTOS		<u>-3,557.78</u>
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS		
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS		
5.4.05.05	SERVICIOS COOPERATIVOS		
5.4.05.05.20	Cuota de Ingreso	<u>-4.00</u>	
5.4.05.05.35	Notificaciones y Judiciales	<u>-56.00</u>	
5.4.05.05	TOTAL SERVICIOS COOPERATIVOS	<u>-60.00</u>	
5.4.05	TOTAL SERVICIOS COOPERATIVOS		<u>-60.00</u>
5.4	TOTAL INGRESOS POR SERVICIOS		<u>-60.00</u>
5.6	OTROS INGRESOS		
5.6.90	OTROS		
5.6.90.05	OTROS		
5.8.90.05.05	Promociones de Socios	<u>-29.26</u>	

5.6.90.05.10	Interés Ganado Ctas. Ahorro	<u>-17.28</u>	
5.6.90.05.	TOTAL OTROS	<u>-46.54</u>	
5.6.90.	TOTAL OTROS		<u>-46.54</u>
5.6.	TOTAL OTROS INGRESOS		<u>-46.54</u>
5	TOTAL INGRESOS		<u>-3,664.32</u>
			<u>-3,664.32</u>
4.	GASTOS		
4.1	INTERESES CAUSADOS		
4.1.01.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		
4.1.01.30.	DEPOSITOS A PLAZO (POLIZAS)		
4.1.01.30.05	Int. Pólizas con el público	<u>137.80</u>	
4.1.01.30.	TOTAL DEPOSITOS A PLAZO (POLIZAS)	<u>137.80</u>	
4.1.01	TOTAL OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		<u>137.80</u>
4.1	TOTAL INTERESES CAUSADOS		<u>137.80</u>
4.4	PROVISIONES		
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS		
4.4.02.05	CARTERA DE CREDITOS		
4.4.02.05.05	Cartera De Créditos	<u>183.17</u>	
4.4.02.05	TOTAL CARTERA DE CREDITOS	<u>183.17</u>	
4.4.02	TOTAL CARTERA DE CREDITOS		<u>183.17</u>
4.4	TOTAL PROVISIONES		
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN		
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL		
4.5.01.35	SERVICIOS OCASIONALES		
4.5.01.35.05	Servicios Ocasiones	<u>590.00</u>	
4.5.01.35.	TOTAL SERVICIOS OCASIONALES	<u>590.00</u>	
4.5.01	TOTAL GASTOS DE PERSONAL		590.00
4.5.02	HONORARIOS		
4.5.02.15.	HONORARIOS PROFESIONALES		
4.5.02.15.05	Honorarios Profesionales	<u>150.00</u>	
4.5.02.15.	TOTAL HONORARIOS PROFESIONALES	<u>150.00</u>	
4.5.02	TOTAL HONORARIOS		150.00
4.5.03	SERVICIOS VARIOS		
4.5.03.05.	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALA		
4.5.03.05.05	Movilización, fletes y embala	<u>9.95</u>	
4.5.03.05	TOTAL MOVILIZACION, FLETES Y	<u>9.95</u>	
4.5.03.20.	SERVICIOS BASICOS		

4.5.03.20.05	Agua	1.20	
4.5.03.20.25	Teléfono	15.90	
4.5.03.20.26	Tarjetas para celular	<u>2.00</u>	
4.5.03.20	TOTAL SERVICIOS BASICOS	<u>19.10</u>	
4.5.03.90.	OTROS SERVICIOS		
4.5.03.90.10	Asesoría Técnica	<u>33.60</u>	
4.5.03.90.	TOTAL OTROS SERVICIOS	<u>33.60</u>	
4.5.03	TOTAL SERVICIOS VARIOS		62.65
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y M		
4.5.04.05.	IMPUESTOS FISCALES		
4.5.04.05.11	Impuestos Asumidos	<u>193.60</u>	
4.5.04.05	TOTAL IMPUESTOS FISCALES	<u>193.60</u>	
4.5.04.30	MULTAS Y OTRAS SANCIONES		
4.5.04.30.05	Multas y Otras Sanciones	<u>16.00</u>	
4.5.04.30.	TOTAL MULTAS Y OTRAS SANCIONES	<u>16.00</u>	
4.5.04	TOTAL IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y		209.60
4.5.05	DEPRECIACIONES		
4.5.05.25.	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE		
4.5.05.25.05	Muebles, enseres y equipos de	<u>12.23</u>	
4.5.05.25.	TOTAL MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO	<u>12.23</u>	
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION		
4.5.05.30.05	Equipos de computación	<u>64.24</u>	
4.5.05.30.	TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION	<u>64.24</u>	
4.5.05	TOTAL DEPRECIACIONES		76.47
4.5.06	AMORTIZACIONES		
4.5.06.10.	GASTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ORGA		
4.5.06.10.05	Gastos de construcción y de o	41.15	
4.5.06.10.	TOTAL GASTOS DE CONSTRUCCIÓN Y	41.15	
4.5.06.30.	GASTOS DE ADECUACION		
4.5.06.30.05	Gastos de adecuación	<u>1,540.00</u>	
4.5.06.30.	TOTAL GASTOS DE ADECUACION	<u>1,540.00</u>	
4.5.06	TOTAL AMORTIZACIONES		1,581.15
4.5.07	OTROS GASTOS		
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS		
4.5.07.05.05	Suministros de oficina	<u>32.14</u>	

4.5.07.05.	TOTAL SUMINISTROS DIVERSOS	32.14	
4.5.07.15.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		
4.5.07.15.20	Sistema FENIX	<u>93.33</u>	
4.5.07.15.	TOTAL MANTENIMIENTO Y	93.33	
4.5.07.20.	GASTOS BANCARIOS		
4.5.07.20.10	Banco de Guayaquil	<u>1.66</u>	
4.5.07.20.	TOTAL GASTOS BANCARIOS	1.66	
4.5.07.35.	GASTOS DE FIN DE AÑO		
4.5.07.35.05	Gastos de Fin de Año	<u>304.82</u>	
4.5.07.35.	TOTAL GASTOS DE FIN DE AÑO	304.82	
4.5.07.90.	OTROS		
4.5.07.90 .05	<u>Lubricantes y combustibles</u>	<u>5.00</u>	
4.5.07.90	TOTAL OTROS	<u>5.00</u>	
4.5.07.	TOTAL OTROS GASTOS		<u>436.95</u>
4.5.	TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		<u>3,106.82</u>
4.	TOTAL GASTOS		3,427.79
			<u>3,427.79</u>
	RESULTADO DEL PERIODO		-236.53

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mulalillo" Ltda.

REALIZADO POR: Ing. Carmen Andrade

ANEXO No 5

**MORA DE LOS CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MULALILLO” Ltda.**

PLAZO	VALOR
1 A 30 DÍAS	3,225.61
31 A 90 DÍAS	5,913.09
91 A 180 DÍAS	7,516.28
181 A 360 DÍAS	1,309.06
MÁS DE 360 DÍAS	353.22
TOTAL	18,317.26

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda.

REALIZADO POR: Ing. Carmen Andrade

ANEXO No 6
FOTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MULALILLO” Ltda.



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda.

REALIZADO POR: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda.

