



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Investigación Previo a la Obtención  
del Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA:** “La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas  
Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De  
Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda. “

**AUTORA:** Jakeline Fernanda Campaña Quinteros

**TUTORA:** Ing. Com. Graciela Paredes

**AMBATO-ECUADOR**

**2010**

Ing. Com. Graciela Paredes V.

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación “La creación del manual de crédito y cobranzas permitirá mejorar l gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño “, responde a las normas establecidas en el reglamento de tirulos y grados d la facultad.

Noviembre del 2010

Ing. Com. Graciela Paredes V.

**TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Ante las autoridades de la Universidad Técnica de Ambato, declaro que el contenido de la tesis “LA CREACION DEL MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS PERMITIRA MEJORAR LA GESTION CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO LTDA.” presentada como requisito de graduación de Ingeniería de Empresas, es original, de mi autoría y responsabilidad, y no compromete a la política de la Universidad Técnica de Ambato

Atentamente,

---

AUTORA: Jakeline Fernanda Campaña Quinteros

CC # 180380411-9

## **APROBACION DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas.

f).....  
Ing. Carlos Heredia

f).....  
Ing. Humbolt Paredes

Noviembre 2010

# *Dedicatoria*

Dedicado con cariño y amor a mi tierno Negrito bello, mi madre, Quienes permanecieron junto a mí en este largo y sacrificado trajinar, brindándome apoyo consideración y amor para llegar a la culminación de tan noble triunfo.

# *Agradecimiento*

El don máspreciado q Dios nos ha dado es la gratitud, por esta razón quiero traducir en palabras los latidos de mi corazón, expresando el profundo e imperecedero sentimiento de gratitud a todos quienes de alguna manera tuvieron que ver en el desarrollo de el presente trabajo, q mejor reconocimiento a sus enseñanza e inquietudes sino el compromiso serio de dar el desarrollo ético y profesional a la formación académica adquirida

## **INDICE GENERAL**

### **CAPITULO I**

#### **1. EL PROBLEMA**

1.1.TEMA	1
1.2. Planteamiento Del Problema	1
1.2.1. Contextualización	1
1.2.2. Análisis crítico.	5
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación Del Problema.	7
1.2.5. Interrogantes	7
1.2.6. Delimitación del objetivo de la investigación	8
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivo	10
1.4.1. Objetivo General.	10
1.4.2. Objetivos Específicos.	10

### **CAPITULO II**

2. MARCO TEORICO	11
2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Fundamentación filosófica.	13
2.2.1 Fundamentación ontológica.	13
2.2.2 Fundamentación epistemológica.	14
2.2.3 Fundamentación axiológica.	14
2.2.4 Fundamentación metodológica.	14
2.3. Fundamentación legal.	15
2.4. Categorías fundamentales	16
2.4.1. Introducción a los préstamos	16
2.4.2. Definición	21
2.4.3. Generalidades del préstamo	22
2.4.4. Diferencia entre crédito y préstamo	23
2.4.5. Ventajas y Desventajas del préstamo	25
2.4.6. Partes de los préstamos	27
2.4.7. Cómo obtener un préstamo	29
2.4.8. Plazo de amortización y avales	32
2.4.9. Derechos los y obligaciones de los préstamos	32

2.4.10. Valor a pagar en un préstamo	34
2.4.11. Instrumentos de créditos morosos	37
2.4.12. Sistema de amortización de los préstamos	40
2.4.13. Préstamo de consumo	41
2.4.14. Préstamo Hipotecario	42
2.4.15. Préstamos personas	43
2.5. Glosario	43
2.6. Hipótesis	47
2.7. Señalamiento de variables	47

### **CAPITULO III**

#### **3. MARCO METODOLOGICO**

3.1. Enfoque	51
3.2. Modalidad de la Investigación	52
3.3. Nivel de Investigación	53
3.4. Población y Muestra	54
3.5. Operacionalización de variables	55
3.5.1. Variable Independiente	55
3.5.2 Variable Dependiente	56
3.6 Plan de Recolección de la Información	57
3.7 Plan de Procesamiento de la Información	58

### **CAPITULO IV**

#### **4. MARCO ADMINISTRATIVO**

4.1. Recursos	59
4.1.1 Recursos Institucionales	59
4.1. 2Recursos Humanos	59
4.1.3 Recursos físicos	60
4.1.4 Recursos materiales	60
4.1.5 Recursos Tecnológicos	60
4.1.6 Recursos Económicos	61
4.2. Cronograma	62
4.3. Análisis e Interpretación de resultados	63



4.4. Verificación de Hipótesis	74
<b>CAPITULO IV</b>	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones	76
5.3 Cronogramas	78
<b>CAPITULO VI</b>	
6. LA PROPUESTA	80
6.1. Datos Informativos	80
6.2. Antecedentes de la propuesta	81
6.3. Justificación	81
6.4. Objetivos	82
6.5. Análisis de factibilidad	82
6.6. Fundamentación	83
6.7. Metodología de lo operativo	84
6.8. Administración	130
6.9 Previsión de la Evaluación	147
IX BIBLIOGRAFÍA	162

## **RESUMEN EJECUTIVO:**

Considerando la importancia de contar con un Manual de Políticas, Procedimientos y Reglamento de Productos Crediticios que proporcione información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables a los diferentes niveles de la Cooperativa “El Tesoro Pillareño”, se ha desarrollado el presente documento respetando los siguientes factores:

- La visión, misión, filosofía, políticas, procedimientos, normas, estrategias, objetivos y/o reglamentos vigentes.
- Las estructuras organizacionales necesarias para el desarrollo de la actividad.
- El grado de autonomía y de coordinación requeridos para el adecuado desenvolvimiento de los productos.
- Los mecanismos de control que deberán ser utilizados.
- Los procesos crediticios.

El presente Manual General de Créditos norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos, alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de la Institución, que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

Para una mejor comprensión del documento, la propuesta, se le ha dividido en tres capítulos a saber:

Capítulo I: Políticas de Crédito. Son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

Capítulo II: Procedimientos Crediticios. Es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Capítulo III: Reglamento de Crédito por Producto. Es la descripción detallada de los productos comercializados por la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, conteniendo una definición del grupo meta para el cual está diseñado el producto, requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, moneda en la cual podrá ser desembolsado, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización disponibles y garantías que deberán ser presentadas.

El presente Manual es aprobado en Sesión de Consejo de Administración y materializado por acto resolutivo de la Presidencia del Consejo de Administración. Será modificado o reestructurado cuando el Consejo de Administración fije una nueva política crediticia, cuando los Comités eleven nuevas propuestas o las normas legales establezcan un nuevo mecanismo de gestión de créditos.

En el Manual de Políticas se establecen los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios, cualquier excepción a las Políticas Generales, será expresamente indicada en el Reglamento de Crédito de cada producto. Si alguna

disposición indicada en los Reglamentos de Crédito, no guardare consonancia con las indicadas en el Manual de Políticas, prevalecerá lo establecido en el Manual de Políticas.

## INTRODUCCIÓN

A final de la década de los 90, y a principios de la presente década, el sistema financiero nacional vivió una de sus más profundas crisis que llevó a la quiebra de muchas entidades financieras.

Los resultados macroeconómicos y del desarrollo alcanzado son muy pobres. Las diferencias económicas entre ricos y pobres son cada vez mayores; mientras los primeros lo tienen todo, los segundos carecen de recursos para la alimentación y la satisfacción de sus necesidades básicas. Estos desequilibrios se fundamentan en los modelos utilizados por los países para programar, ejecutar sus actividades y promover su desarrollo.

Por lo tanto estos procesos requieren ajustes fundamentales en el diseño y aplicación de herramientas para el desarrollo de las empresas y de manera especial en el ámbito de la economía, que es el sistema económico adoptado por el actual régimen y que consta en la nueva constitución recientemente aprobada.

Nuestro país actualmente vive una situación económica y política difícil, nos encontramos gobernados por un poder ejecutivo empeñado en realizar cambios sustanciales en la forma de gobernar y del manejo del sistema económico.

Dejando atrás lo que antes se definió como economía social de mercado y hoy se dice que se implantará una economía solidaria y el Socialismo del Siglo XXI, que hasta hoy, nadie nos ha dicho en qué consiste; todo lo cual ha conllevado a que se dilate las

soluciones a los graves problemas del país como es el desempleo, el aumento de la inflación y del gasto público, entre otras; y las decisiones empresariales también han sido postergadas, todo esto afectará negativamente a la gran mayoría de empresas del país y al sector productivo en general.

Las dificultades por las cuales están pasando las finanzas públicas y privadas y el crecimiento sostenible de la economía del país, que se ven afectada debido al problema de la crisis mundial, que se ven reflejadas en la creciente disminución de los precios del petróleo y de las remesas que envían nuestros migrantes, están afectando directamente al sector privado y las empresas que lo conforman; por ello se hace necesario que éstas tomen acciones necesarias para poder manejar sus recursos con eficiencia, eficacia y economía y utilicen todas las técnicas actuales en su beneficio.

Tungurahua y especialmente la ciudad de Ambato, es una ciudad generadora de riqueza, en la cual se evidencia una gran actividad comercial en todas las áreas, que además de la gestión que deben desarrollar las entidades públicas para lograr el desarrollo local, se hace necesario que las empresas privadas logren un mejoramiento permanente a fin de hacer frente a la globalización y sobre todo que se constituyan en una fuente real generadora de empleo lo que redundará en nuestro desarrollo permitiendo una mejor distribución de la riqueza.

Actualmente, la dirección de la Cooperativa Tesoro Pillareño, se encuentra empeñada en lograr una mayor eficiencia y eficacia de los componentes y de manera especial la implementación de múltiples herramientas técnicas que permitan conseguir tal

eficiencia y una adecuada rentabilidad que se transforme en mayores beneficios para sus asociados.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA:**

**“LA CREACION DEL MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS PERMITIRA MEJORAR LA GESTION CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO LTDA”**

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. CONTEXTUALIZACION.**

En la actualidad el mundo está cambiando, los países poderosos están siendo vulnerables por los atentados terroristas o por los fenómenos climáticos, y



actualmente atraviesan una profunda crisis financiera que afecta directamente a todos los países del mundo; estos cambios se producen de forma vertiginosa.

Como consecuencia de la globalización, será necesario una nueva definición y visión de los mercados, las organizaciones tendrán que volcarse hacia los clientes y la calidad en los productos y servicios, la competencia se hará más intensa y agresiva, la innovación será la constante, las organizaciones serán más flexibles, el equipo de trabajo será el motor de la gestión empresarial y el Gerente el líder que conduzca a dicha organización.

El resultado final será entonces lograr una organización con colaboradores comprometidos, integrados como equipo, claros de su misión, su visión, sus objetivos, listos para enfrentar el cambio, para anticipar estrategias; esta será entonces una cultura organizacional que se consolidará en el desarrollo.

A partir de las dos últimas décadas, esto es desde los años 80, se considera que han sido perjudiciales para los países de América Latina y las organizaciones que la integran, esto es para la población en general. Los resultados macroeconómicos y del desarrollo alcanzado son muy pobres. Las diferencias económicas entre ricos y pobres son cada vez mayores; mientras los primeros lo tienen todo, los segundos carecen de recursos para la satisfacción de sus necesidades básicas.

Estos desequilibrios se fundamentan en los modelos utilizados por los países para programar, ejecutar sus actividades y promover su desarrollo. Por lo tanto estos procesos requieren ajustes en los sistemas económicos sociales del desarrollo de las empresas y de manera especial en el ámbito de la economía, que se agrava. Por el sistema económico adoptado por el actual régimen y que consta en la nueva constitución recientemente aprobada.

Nuestro país actualmente vive una situación económica y política difícil, nos encontramos gobernados por un poder ejecutivo empeñado en realizar cambios sustanciales en la forma de gobernar y del manejo del sistema económico, dejando atrás lo que antes se definió como economía social de mercado y hoy se dice que se implantará una economía solidaria y el socialismo del siglo XXI, que hasta hoy, nadie nos ha dicho en qué consiste; todo lo cual ha conllevado a que se dilaten las soluciones.

Las dificultades por las cuales están pasando las finanzas públicas y privadas y el crecimiento sostenible de la economía del país, que se ven afectada debido al problema de la crisis mundial, que se ven reflejadas en la fluctuación de los precios del petróleo y el problema migratorio, están afectando directamente al sector privado y las empresas que lo conforman.

Por ello se hace necesario que éstas tomen acciones necesarias para poder manejar sus recursos con eficiencia, eficacia y economía y utilicen todas las técnicas actuales en su beneficio.

Tungurahua y especialmente la ciudad de Ambato, es una ciudad generadora de riqueza, en la cual se evidencia una gran actividad comercial en todas las áreas, que además de la gestión que deben desarrollar las entidades públicas para lograr el desarrollo local, se hace necesario que las empresas privadas logren un mejoramiento permanente a fin de hacer frente a la globalización y sobre todo que se constituyan en una fuente real generadora de empleo lo que redundará en nuestro desarrollo permitiendo una mejor distribución de la riqueza.

En la provincia de Tungurahua sean desarrollado muchas instituciones de carácter financiero tales como bancos, financieras y cooperativas las mismas que cuentan con herramientas técnicas de gestión que les ha permitido ser competitivas dentro de este esquema de globalización.

Actualmente, la dirección de la Cooperativa Tesoro Pillareño, se encuentra empeñada en lograr una mayor eficiencia y eficacia de los componentes y de manera especial la implementación de múltiples herramientas técnicas que permitan conseguir tal eficiencia y una adecuada rentabilidad que se transforme en mayores beneficios para sus asociados.

La carencia actual de mecanismos técnicos de gestión para el crédito y cobranzas le hace vulnerable al fracaso especialmente por el incremento de la cartera vencida e impide mejorar y aumentar los servicios.

### **1.2.2 ANALISIS CRÍTICO:**

La Cooperativa El Tesoro Pillareño, viene siendo manejada adecuadamente; por lo que requiere herramientas para la captación del ahorro y el eficiente cobro que le permitan seguir consiguiendo la eficiencia en todos sus elementos, de manera especial su principal recurso que es el crédito.

Las empresas en general y de manera especial la microempresas, deben adoptar una actitud hacia el cambio, ser proactivas en lugar de reactivas, a fin de poder mantenerse en el actual mercado competitivo y poder enfrentar de mejor manera las condiciones cambiantes del país y del mundo en general.

Por ello, la necesidad de contar con herramientas prácticas y útiles para enfrentar estos desafíos que lo imponen las condiciones financieras nacionales y mundiales.

Como parte de esas herramientas, se considera importante el contar con el Manual de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa, herramienta que permitirá mejorar su eficiencia y rentabilidad que se traslucirán en mejores beneficios para los asociados.

### **1.2.3 PROGNOSIS:**

El implementar el manual de crédito y cobranzas en la Cooperativa, permitirá mejorar su eficiencia y rentabilidad que se traslucirán en mejores beneficios para los asociados.

El recurso indispensable para la supervivencia de la Cooperativa, es el ahorro y el crédito, que es la razón de ser de la entidad; por consiguiente, si a la empresa le dotamos de nuevas herramientas técnicas para el manejo del crédito, podremos conseguir que los resultados de la gestión sean más positivos; lo cual a no dudarlo, se podrán convertir en mejores beneficios para todos quienes conforman la Institución, especialmente para sus socios

#### **1.2.4 FORMULACION DEL PROBLEMA:**

¿Cómo incide el contar con un adecuado Manual de Crédito y Cobranzas en la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda?

#### **1.2.5 INTERROGANTES:**

- ❖ ¿Qué necesidad se tiene de contar con un adecuado manual de Crédito y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda?
- ❖ ¿Cómo va a incidir en la rentabilidad, el implementar el manual de crédito y por tanto proporcionar mayores excedentes para la Cooperativa?

## **1.2.6 DELIMITACION DEL OBEJETIVO DE LA INVESTIGACION:**

### **1.2.6.1. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará del 5 de junio al 31 septiembre del 2010.

### **1.2.6.2. Delimitación espacial**

Se procederá a investigar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño, en la ciudad de Píllaro, perteneciente a la Provincia de Tungurahua.

### **1.3. JUSTIFICACION:**

El contar con un Manual de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa, nos permitirá tener herramientas y criterios para la obtención de las metas y objetivos propuestos en el ámbito crediticio de la empresa, además de poder mejorar la eficiencia y efectividad de la captación de recursos, especialmente en la concesión de los créditos y recuperación de la cartera.

Lo que se busca con esto es minimizar errores que nos permita realizar una eficiente calificación del sujeto de crédito, lo que incidirá en tener una menor cartera vencida y menores costos en la gestión de recuperación de la cartera, lo que conllevará a obtener una mejor rentabilidad, que se transformará en mejores beneficios para sus asociados.

La competitividad del mercado nos obliga a actuar en forma técnica es decir aplicando herramientas que nos permita enmarcar a la Cooperativa dentro del marco legal y sobre todo a que se utilice dichas herramientas para mejorar los procesos internos de la Entidad y manera especial del Departamento de Crédito de la Cooperativa.



## **1.4. OBJETIVOS:**

### **1.4.1. Objetivo General:**

Elaborar un manual de crédito y cobranzas, que permita mejorar la gestión crediticia y disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño.

### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- ❖ Mejorar el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa.
- ❖ Establecer parámetros adecuados para la calificación de las solicitudes de crédito.
- ❖ Diversificar la cartera de créditos.
- ❖ Ser eficientes en la gestión de cobranzas.
- ❖ Disminuir la cartera vencida
- ❖ Aumentar la rentabilidad

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:**

En el mundo antiguo de los negocios mirábamos a nuestros clientes como una fuente confiable de ingreso, a lo largo de toda su vida de transacciones con nosotros. Dicho de otra forma, desarrollábamos una relación a largo plazo con nuestros clientes. Considerábamos a nuestros clientes como si fuesen la extensión de nuestras familias, lo que ellos notaban y valorizaban.

Conscientemente o no, dividíamos a nuestros clientes en grupos de mayor o menor valor para nuestro negocio. Y, conscientemente o no, los dividíamos de nuevo basándose en sus necesidades y deseos. De esa forma, personalizábamos los servicios y productos de mejor manera, para que fuesen adecuados a las necesidades y al valor de cada uno de nuestros clientes.

No costaba nada encontrar esos usuarios; ellos ya estaban allí porque era seguro que cada venta hecha a un cliente, creaba el potencial para otra para el mismo comprador en el mañana. Literalmente, podíamos contar con la compra de ese cliente en el futuro, planeando nuestro negocio para eso.

Pero todo lo que se ha venido explicando en el mundo actual ha cambiado ahora las organizaciones buscan a sus clientes, es por esto la necesidad de contar con un equipo de ventas profesional y conocer la rentabilidad que ellos producen, a través de diferentes parámetros técnicos.

Alvin Toffler, en su libro «El cambio de poder», describió minuciosamente cómo el poder que en las sociedades antiguas residía en la fuerza física, pasó luego al dinero y otras formas de riqueza con el advenimiento de la Revolución Industrial, y cómo en nuestra sociedad tecnológica está pasando a residir en la información.

También en el entorno empresarial la información está pasando a ser un recurso de trascendental importancia. Quizás la aseveración quede un poco ancha para el directivo de una pequeña empresa Cooperativa que se conforma con mantener un pequeño margen para seguir viviendo. Pero lo que debe quedar claro para todo hombre de empresa es que a estas alturas del siglo la información puede producir dinero. Las preguntas que cabe efectuar son qué información y de dónde extraerla.

Por lo tanto nuestra investigación está enraizada en los éxitos y fracasos de la organización en el pasado: los éxitos nos proporcionarán los modelos a seguir en el futuro, mientras que los fracasos aportarán los modelos a evitar.

## **2.2 FUNDAMENTACION FILOSOFICA:**

La investigación está dirigida a Implementar un manual de crédito y cobranzas para la Cooperativa; para enfocar este tema se aplicará el Paradigma Critico-Propositivo, ya que es una alternativa de superación a la visión tradicionalista.

Con el paradigma critico – propositivo el investigador hace de su trabajo un compromiso de búsqueda para mejorar la calidad de vida, busca una transformación positiva para nuestra sociedad.

### **2.2.1.- ONTOLÒGICA**

En la realidad lo único permanente es el cambio, aunque suene contradictorio, y este cambio es muy dinámico lo mismo que las empresas u organizaciones, las instituciones tanto como las personas cada día construyen su realidad es por eso que el contar con herramientas actuales de administración, es cambiar los paradigmas en los que se ha venido manejando la Cooperativa y buscar que se ponga de manifiesto la eficiencia, como un valor primordial.

### **2.2.2.- EPISTEMOLÓGICA**

El tema a investigar se enfoca en la necesidad de diseñar un manual de crédito y cobranzas; también podemos decir que la Investigación Científica tiene sentido cuando se la comprende en la interrelación con las diferentes dimensiones del contexto donde los elementos sujeto y objeto son inseparables e interactúan entre sí.

### **2.2.3.- AXIOLÓGICA**

El contar con un manual de crédito y cobranzas se sustenta en valores éticos, como son: honestidad, trabajo en equipo, puntualidad, innovación, competencia leal y la búsqueda de la eficiencia empresarial.

### **2.2.4.- METODOLÓGICA.**

La construcción del conocimiento se desarrolla a través de la investigación cualitativa, el discernimiento de nuestra investigación se logra con la participación de todos los entes que conforman la Cooperativa. Es habitual que los conceptos amplios y complejos se describan mediante definiciones sencillas una forma sistemática por lo cual se busca una oscilación teórica – práctica de la investigación.

### **2.3. FUNDAMENTACION LEGAL:**

Desde el mes de mayo de 1995, por la desesperante situación climática que atravesaba nuestras comunidades por la sequía y al no tener una respuesta de los gobiernos de turno se conformó la organización FOCCAP para luchar por beneficio común e inevitable que es el agua de riego como fuente y recurso de vida. Por esta razón los agricultores unidos iniciamos y realizamos la excavación de 17.5 kilómetros de longitud del canal principal, mediante mingas, como contraparte local. En el año 2001 con el apoyo del estado se ha realizado en revestimiento del canal principal con una duración de dos años de constantes mingas y reuniones.

Desde esa época se viene trabajando por el agua con el fin de mejorar la producción en la zona del proyecto y con ello la calidad de vida de los pobladores, gracias al importante apoyo de Internion Oxfam y Agro Acción Alemana, los agricultores cuentan con financiamiento para la construcción del canal principal que sumado al conjunto de instituciones públicas y privadas la ONG CESA, El Consejo Provincial, CORSICEN, Municipio de Píllaro, entre otros, logran el anhelado sueño de tener agua.

A finales del 2003 los agricultores mediante esfuerzo propio logran tener agua de riego para sus pequeñas parcelas y labrar sus tierras.

Los campesinos de San Andrés, pensaron que la situación económica se mejoraría pero se dieron cuenta que el agua no era todo, hacía falta los recursos económicos para producir; al no tener fuente de financiamiento de créditos para producir, surge el problema muy sentido por los agricultores usuarios del agua de riego. Gracias a la ONG cooperante surge un apoyo como fondo de apalancamiento productivo mediante la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Tesoro Pillareño” con 18 socios campesinos de la parroquia San Andrés del Cantón Píllaro-FOCCAP y CESA. Hace seis años la Cooperativa viene dando el servicio de Ahorro y Crédito a los agricultores de las comunidades filiales a la FOCCAP, en sí al sector rural y urbano marginal.

La Cooperativa es una institución financiera jurídica y legalmente constituida por la Subdirección Regional de Cooperativas Central del Ministerio de Inclusión Social, con Acuerdo Ministerial No.00009 del 28 de septiembre del 2004.

## **2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES:**

### **2.4.1 INTRODUCCION A LOS PRÉSTAMOS:**

Teniendo en cuenta la importancia de conocer las diversas formas de financiación bancaria, y entrando en detalle en los diferentes tipos de instrumentos financieros. Por medio de este artículo se pretende profundizar sobre el tema de los préstamos, abarcando todas las clases que utilizan las entidades bancarias. A lo largo de esta guía de los préstamos, analizaremos el porqué de su importancia, para que sirven, quién los utiliza, y cuál es su trascendencia, entendiendo como intervienen en nuestras finanzas y

como pueden cubrir nuestras necesidades de consumo de bienes y prestación de servicios. Teniendo en cuenta que un préstamo se formaliza por medio de la firma de un contrato, es relevante definir ambos términos, con el fin de darle mayor profundidad al tema y lograr un mejor entendimiento del mismo.

Para ayudar y enfocar al lector en el tema, más adelante encontrará las ventajas y desventajas, que tienen tanto los préstamos como los créditos a los socios.

Resulta de suma importancia mencionar la diferencia que hay entre un préstamo y un crédito, debido a que estos conceptos suelen confundirse y tratarse como un mismo tema. La única similitud entre un préstamo y un crédito es que los dos son instrumentos por medio de los cuales se puede hacer una financiación, cuando no se cuenta con el dinero en efectivo. Por lo tanto, siempre está en manos del solicitante decidir si hace su financiamiento ya sea por medio de un préstamo o un crédito.

La importancia de los préstamos es más que solo un tema financiero, y se puede decir que es una consecuencia del mundo globalizado y la sociedad de consumo en la que vivimos. En este sentido de ideas, en el sistema occidental se enmarca una sociedad de consumo latente, la cual aumenta en la medida en que el escenario se va volviendo más globalizado.



Hablando en términos personales, se trata de ingresos y los gastos. Los ingresos, como su nombre lo indica, es todo lo que entra a nuestro patrimonio; por el contrario, los gastos representan las salidas. En términos financieros decimos que con los ingresos se cubren las necesidades, y esta cobertura se realiza a través de los gastos.

En el mejor de los escenarios, se espera que nuestros gastos no excedan de nuestros ingresos. Para que esto suceda, contaríamos con un excedente en nuestro capital, el cual podría ir destinado, si así lo deseáramos, a un fondo de ahorros. Pero, ¿qué sucedería si los gastos exceden los ingresos?. En este caso nos encontraríamos en una situación de déficit, lo que significaría que no contamos con el dinero suficiente para cubrir nuestro consumo básico. En este orden de ideas, ¿Cuál sería la mejor alternativa que podríamos tomar cuando nuestros gastos se desbordan?, ¿Podríamos acudir a una entidad bancaria?, de ser así, ¿Qué instrumento financiero sería el más apropiado en nuestra situación?

Es importante considerar los términos de contrato y préstamo, debido a que ambos se relacionan en el ámbito financiero; en cuanto a que el préstamo se formaliza a través de un contrato. Los puntos establecidos en éste último, son las condiciones del préstamo, las cuales se establecen con base al tipo que se solicita. Una vez concedido el préstamo por el prestamista, el cliente pasa a ser el prestatario; esta nueva figura le otorga tanto derechos como obligaciones que debe cumplir, según los plazos establecidos.

Por su lado, el prestamista se compromete con su cliente, conforme a las condiciones que pactaron en el contrato. Vale la pena aclarar que las responsabilidades de éste último son menos en comparación a las del prestatario.

El prestatario tiene la libertad de elegir el préstamo que desee, pero antes de tomar la decisión es mejor asesorarse e informarse correctamente. La mejor manera de hacerlo es conociendo las diferentes alternativas de préstamos que hay, como también los múltiples entes bancarios, financieros y cajas de ahorro que proporcionan los diversos tipos de préstamos. Por consiguiente, es prudente contar con la apropiada información y fuente de datos confiable. Cuanto más detallada sea la información recolectada, mejor será la decisión que se tome al respecto.

Una primera clasificación de los préstamos podría ser la correspondiente a “préstamos personales”. Tal como su nombre lo indica, los préstamos personales son aquellos que buscan financiar las necesidades específicas que tienen los particulares, las personas naturales. Estos préstamos se determinan en virtud de sus fines y, de esta forma, las entidades bancarias ofrecen varios tipos de préstamos para que el cliente pueda fácilmente encontrar, el que más se ajuste a su requerimiento y criterio.

Dentro de los préstamos personales encontramos los “préstamos de estudio” y “el préstamo de coche”; sin embargo, los entes bancarios manejan a estos dos préstamos por separado, ofreciendo otra categoría de préstamo, y sacándolos dentro del grupo de los personales. Se puede decir que los prestamistas toman esta decisión, en la medida en

que estos tipos de préstamo se volvieron los más populares entre los otros. Su alto grado de demanda y acogida, dio lugar a la necesidad de formar una categoría especial para evitar confusiones. Además, esto también se realizó debido a que cambian las garantías, de acuerdo al fin para el que se solicitó el préstamo. Estos dos tipos de préstamos cuentan con garantías particulares.

**En este orden de ideas, hay tres tipos de préstamos, los cuáles son:**

1. [Préstamos al consumo](#)
2. [Préstamos hipotecarios](#)
2. [Préstamos personales](#)

Estos tipos de préstamos son los más reconocidos en el mercado bancario, ya que son los más utilizados por sus clientes. Sin embargo, cada vez más están aumentando préstamos y créditos en virtud del aumento de las solicitudes de los clientes. Por consiguiente, las entidades buscan ofrecer más clases de productos y servicios, que es la estrategia a llevar a cabo para llegar al mayor número de clientes posible.

En términos económicos, los préstamos son instrumentos financieros por medio de los cuales se le hace entrega de una cantidad de dinero a una persona natural o jurídica, para que ella pueda llevar a cabo el fin, para el cual ha solicitado el préstamo. Como los fines no son los mismos para todos, las entidades bancarias han procurado manejar las similitudes de los préstamos, y así adecuar cada préstamo a la necesidad de cada cliente.

Hay que considerar que no solo son los entes bancarios y financieros los que conceden los préstamos, también ciertas instituciones del estado y privadas, pero en este caso solo nos vamos a centrar en los préstamos como instrumentos financieros, y su forma de cubrir las necesidades de consumo de bienes y prestación de servicios.

#### **2.4.2. DEFINICION:**

El término préstamo viene de la palabra prestar, que es la acción de entregar algo a alguien con la condición de que lo devuelva. En términos económicos, es una operación financiera por medio de la cual se da un traspaso de un poder adquisitivo entre dos entes, ya sean estos individuos empresas, gobiernos o naciones. En un préstamo se tiene un objeto vinculante, el cual es una cantidad de dinero, que luego deberá devolverse.

En términos matemáticos, el préstamo es una operación que involucra una prestación y que deja como resultado contraprestaciones múltiples; puesto que la cantidad inicial que se presta regresa junto con un porcentaje de la misma, en función de los intereses y comisiones durante el plazo de amortización. También la amortización de la deuda puede considerarse como una operación, partiendo del presupuesto de que se reparten el importe en diferentes pagos, según períodos establecidos. La amortización se lleva a cabo durante la vida del préstamo, en la medida en que se amortiza el capital prestado por medio de los pagos.

### **2.4.3. Generalidades del préstamo**

Un préstamo cuenta con dos partes principales: “el prestamista” y “el prestatario”. El prestamista es quien solicita un monto económico al prestatario, que por lo general suele ser una entidad bancaria. No obstante, un préstamo también puede realizarse en materia de bienes, esto hace referencia a obtener un bien a cambio de compromisos que se han contraído por medio de un contrato. Lo mismo sucede con el dinero; el prestatario recibe cierto monto por parte del prestamista, y de ésta manera adquiere el compromiso de devolverla junto con los respectivos intereses, en los plazos establecidos en el contrato.

El préstamo implica una serie de ventajas y desventajas, tanto para el prestamista como para el prestatario, de ahí entonces la eficiencia a la hora de escoger uno. Por lo tanto, resulta sumamente importante informarse acerca de las diferentes posibilidades de préstamos que hay en el mercado, para de esa forma hacer la elección del que más se ajuste a nuestras necesidades. Una vez elegido el tipo de préstamo, el paso a seguir es identificar tanto lo implícito como lo explícito que contiene su contrato.

El préstamo de las entidades bancarias y financieras, involucra una cantidad física de dinero, que se le otorga a una persona física o jurídica. Una vez otorgada esta prestación, la persona a quien se le otorga se compromete a devolver la cantidad prestada, junto con los intereses y las debidas comisiones, en los respectivos periodos establecidos.

La letra en el contrato tiene una función relevante, puesto que entre más claro, simple y sencillo sea el lenguaje, mayor será la eficiencia de lo pactado. Un lenguaje sencillo colabora al buen entendimiento del contrato.

Hablando en términos económicos, las instituciones financieras por lo general emplean un vocabulario financiero que, en algunas ocasiones, puede ser de difícil entendimiento para sus propios clientes. Sin embargo, los entes bancarios y financieros han adaptado este lenguaje, para una mayor comodidad de sus asociados. Éste hecho ha facilitado la comunicación entre el usuario y el prestador del servicio.

#### **2.4.4. DIFERENCIA ENTRE PRESTAMO Y CREDITO**

Muchos suelen confundir el préstamo con un crédito, pero sí entramos a analizar los conceptos de sus términos, podremos identificar fácilmente que tienen finalidades diferentes. De esta manera, antes de recurrir a un préstamo o a un crédito, es importante saber lo que encierra cada uno de ellos. Las diferencias entre un préstamo y un crédito son:

- Con relación al concepto del término, en un préstamo hay una cantidad fija a disposición del cliente; por su lado el crédito involucra una cuenta de crédito a disposición del solicitante, y ésta suma se maneja a través de una tarjeta, que tiene una cantidad máxima de dinero, con un límite en sus fondos totales.

- En cuanto al periodo; la operación en el préstamo es a mediano o largo plazo, y su periodo de amortización se hace en cuotas regulares, mensuales, trimestrales o semestrales. El crédito, por el contrario, posee un plazo de amortización corto, aunque éste puede variar dependiendo de las condiciones que se acordaron.
- En un préstamo no se permite que se renueve su vencimiento, no así el caso del crédito, que sí permite renovación y ampliación las veces que se quiera.
- Los intereses de un préstamo son más bajos que los de un crédito.
- Por lo general los préstamos se utilizan para la adquisición de bienes durables, y los créditos se emplean en bienes de no durables.
- En un préstamo se puede conocer un precio exacto, en cambio, en un crédito no se sabe el valor que se necesita.
- En el préstamo casi siempre se conoce su fin, por el contrario, en un crédito no se tiene ni se conoce un fin, simplemente se cuenta con liquidez que pueda solventar algún gasto inesperado.
- Los intereses en un préstamo se pagan por su suma total, en el crédito se pagan los intereses por el dinero que se dispuso.
- Con respecto a la entrega del capital o suma de dinero, en el préstamo las entregas son parciales hasta que se complete el límite que se estipuló. Por el lado del crédito, la entrega del capital es total y se lleva a cabo cuando se formaliza el contrato de préstamo.

- Un préstamo es menos flexible que un crédito.
- El crédito es más costoso que el préstamo.
- Los préstamos implican cantidades de dinero más elevadas que en comparación a las de los créditos

#### **2.4.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PRESTAMO**

A diferencia de los créditos, los préstamos ofrecen grandes ventajas si se quieren financiar grandes proyectos. Sin embargo, también poseen inconvenientes en términos de los costes, puesto que pueden presentar mayores comisiones y gastos. A continuación presentamos las principales ventajas y desventajas de los préstamos ofrecidos por el mercado:

##### **2.4.5.1. Ventajas del préstamo:**

- Contar con intereses menores.
- Gestión y operaciones con menores costos.
- Gracias a la forma en cómo se lleva a cabo el periodo de amortización, el prestatario puede organizarse, y así evitar el incumplimiento en los pagos.



- Sí se trata de un préstamo a tipo de interés fijo, se conoce desde su inicio el valor a pagar durante todo el préstamo.
- Permite un financiamiento mayor.
- Los préstamos personales rápidos, son una ventaja en la medida de su ágil disponibilidad.
- En los préstamos personales rápidos, se tiene la ventaja de poder recibir el monto económico sin tener que justificar el fin de dicho préstamo.

#### **2.4.5.2. Desventajas del préstamo**

- Sí se trata de un préstamo personal a tipo fijo, una desventaja considerable es la alta comisión por el periodo de amortización anticipado.
- Existe la posibilidad de que haya oscilaciones de tipos de interés altos, las cuales se manifiestan por medio de los índices del mercado.
- Por lo general, los tipos de interés son altos y superiores a las operaciones a largo plazo.
- Puede haber complicaciones en el proceso de tramitación.
- En los préstamos los gastos de gestión son elevados.
- Sí se trata de un préstamo a tipo de interés fijo, hay una alta comisión por amortización anticipada.

#### **2.4.6. PARTES DE LOS PRÉSTAMOS:**

Por lo general, un préstamo contiene dos partes principales que son “el prestamista” y “el prestatario”, quienes adquieren compromisos y responsabilidades a través del contrato. Además de estos dos actores principales, otras partes también intervienen en los puntos que se pactan en el contrato de préstamo. Las partes de los préstamos personales son las siguientes:

##### **2.4.6.1. PRESTAMISTA**

Es el ente o la persona que presta, ya sea un dinero o un bien en concepto de un préstamo. Puede ser tanto una persona natural como también jurídica (entidades bancarias, financieras y cajas de ahorro).

##### **2.4.6.2. PRESTATARIO**

Es la persona o empresa que solicita el préstamo y obtiene el dinero o un bien, en concepto del mismo.

### **2.4.6.3. PRINCIPAL**

Es la cantidad de dinero o bien que se solicita. También puede ser vista como la cantidad económica que se entrega al prestamista.

### **2.4.6.4. INTERES**

Es el valor agregado con el que regresan los montos que fueron prestados. El interés está determinado por los mercados financieros, por el rango de intereses y por el riesgo del préstamo. Éste es proporcional a la cuota y la relación entre riesgo e interés es: entre mayores riesgos más altos los intereses. Tipos de interés:

- Interés fijo: Es el interés constante, es decir aquel en el que las mensualidades no varían. Por lo general, los préstamos personales son al término fijo.
- Interés variable: Este tipo de interés varía según el mercado, que se va actualizando y por ende es revisado periódicamente a través de los índices de mercado.
- Interés Mixto: Este tipo de interés es la combinación del tipo de interés fijo y variable, lo que significa que se mantiene el tipo fijo, por un período de tiempo, y luego se pasa al tipo variable, hasta la finalización del período.

### **2.4.7. COMO OBTENER UN PRESTAMO?**

A la hora de obtener un préstamo, es sumamente importante informarse y contar con las mejores fuentes, además de analizar las múltiples ofertas de préstamo que ofrecen los entes bancarios y financieros. Se deben de tener en cuenta los siguientes factores:

- Es esencial comparar los costes de los diferentes tipos de préstamo a los cuales usted puede, considerando el préstamo que más se ajuste a sus necesidades.
- Analizar las diferentes tasas de interés de los préstamos que ofrece el mercado.
- Ser conscientes de nuestra capacidad de endeudamiento.
- La Tasa Anual Equivalente (T.A.E.), considerar la T.A.E. permite definir el coste real del préstamo.
- En el mejor de los casos, disponer de un aval para así poder acceder más fácilmente al préstamo más conveniente, y que más se ajuste a nuestras necesidades y criterios.
- Presentar la documentación pertinente al prestamista, para que éste pueda hacer un análisis pertinente de su capacidad de endeudamiento. Un análisis rápido y efectivo de su solvencia económica agilizará el proceso del préstamo.
- Valorar nuestra capacidad de pago actual y futura.
- Pedir y conocer la oferta vinculante, la cual es gratis para el cliente.
- Negociar las condiciones del contrato de préstamo.
- Pedir la copia del contrato, ya que se tiene el derecho a ello y sirve de gran ayuda por sí hay futuros mal entendidos.

- Verificar los recibos del préstamo y examinar en el instante en que las cuotas y pagos coinciden con lo acordado.
- En el caso de solicitar un préstamo para coche, no es recomendable quedarse con la primera buena oferta que se encuentre en el mercado; puesto que los concesionarios van aumentando o disminuyendo la oferta en la medida en que exista o no demanda en el mercado. Además de ello, tener en cuenta que existe la posibilidad de negociar, ya sea con el concesionario o con la entidad bancaria. En este sentido comparar y negociar son las claves para la mejor alternativa de préstamo.
- Los intereses no gozan de períodos de carencia.
- Analizar el coste total del préstamo que involucre todos los intereses, gastos y comisiones del préstamo.
- Considerar que entre más largo sea el período de amortización en el préstamo, las cuotas serán más bajas; sin embargo, se termina pagando mucho más en la medida en que se pagan mayores intereses y por más tiempo.
- Cuando se ha tenido en el pasado uno o varios préstamos o créditos, lo más seguro es que las entidades verifiquen los estados de los mismos. Contar con una excelente vida financiera es una ventaja a la hora de solicitar un préstamo.
- A pesar de que se puede hacer distinción entre los préstamos, no todas las entidades bancarias hacen uso de los tipos en consecuencia. Las entidades se centran en las garantías personales de la persona, mirando en detalle la solvencia económica del cliente y los justificantes económicos. Esto sucede cuando se

trata de entidades que no realizan los estudios del préstamo, para no incurrir en más gastos.

- En su mayoría, los préstamos para estudios cuentan con plazos con períodos de carencia de hasta dos años.
- Cuando se trata de préstamo para estudios, las instituciones educativas por lo general tienen convenio con entes bancarios y financieros, que ofrecen muy buenas alternativas de financiamiento. Por ello, antes de acudir a alguno en particular, es conveniente constatar con el centro educativo.

#### **2.4.8. PLAZO DE AMORTIZACION Y AVALES:**

El plazo de amortización es el tiempo que determina el período de amortización, que casi siempre es de 6 meses a 5 años. Sin embargo, en la actualidad algunas entidades bancarias están dejando el plazo hasta de 8 y 10 años. Entre más plazo tenga el crédito, mayor será el riesgo del préstamo.

Los avales representan garantías para las entidades bancarias prestamistas. Dependiendo del tipo de préstamo, se exigirá o no un aval, o incluso puede también darse el caso de que se requieran varios avales. En este orden de ideas, un aval significa menos riesgo para la entidad financiera, y entre menor sea el riesgo de la operación, menores serán los intereses.

#### **2.4.9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRÉSTAMOS:**

Tanto los derechos como las obligaciones intervienen en los préstamos, y los dos están determinados por las partes, o sea, el prestamista y el prestatario. En este sentido, los derechos y las obligaciones dependen de las condiciones estipuladas en la póliza, y son el resultado del acuerdo al que se llegó entre sus partes. Es importante considerar que tanto las obligaciones como los derechos del [prestamista](#) y del [prestatario](#) no son los mismos, y que varían de acuerdo al tipo de préstamo del que se esté hablando. Por lo general, hay más deberes y derechos para el prestatario, que para el prestamista

La documentación que la entidad bancaria requiere, tiene como fin demostrar la garantía personal del prestatario. A menudo, las cajas, las entidades bancarias y financieras, solicitan los siguientes documentos, que pueden ser a su vez agrupados en los dos grupos:

Generales-Específicos.

##### **2.4.9.1 Documentos Generales:**

Son aquellos documentos que solicitan la mayoría de los prestamistas. Entre ellos encontramos:

- Cédula de Identidad (CC), el Número de Identificación Fiscal (RUC). En el caso de no ser ecuatoriano, se exige la Tarjeta de residencia.

- Justificación de ingresos estables o nómina.
- Certificación laboral, donde se especifique la antigüedad en la empresa y el tipo de contrato que se tiene.
- Fotocopia de un recibo para verificar el domicilio del solicitante.

#### **2.4.9.2 Documentos Específicos:**

Estos documentos están determinados por las características del préstamo personal, que se está solicitando.

- El contrato proforma, ya sea del bien o del servicio que representa el fin del préstamo.
- En algunos casos se requieren declaraciones de bienes.
- A veces las entidades piden una fotocopia de la primera hoja de la cartilla de ahorros.
- Sí existe un aval, se deberá presentar las justificaciones de sus ingresos.
- Sí en el contrato existe un bien específico, el prestamista puede solicitar una factura que justifique el fin del préstamo.
- Sí se tienen otros créditos, puede que la entidad solicite los últimos recibos.
- Sí se tienen otros préstamos, se pide la información pertinente de los mismos.



- **Documentos para el trabajador por cuenta propia**

- La declaración del impuesto sobre la renta de las Personas Físicas (IRPF)
- La última declaración del IVA
- La última declaración de renta y patrimonio

**Documentos para el trabajador por cuenta ajena**

- Última declaración de renta y patrimonio
- Fotocopia de las dos o tres últimas nóminas

**2.4.10 VALOR A PAGAR EN UN PRESTAMO:**

El valor a pagar en un préstamo depende del tipo de interés, del importe y del plazo de amortización. Teniendo en cuenta todos estos datos, se puede hacer el cálculo sobre el préstamo y así determinar la cuota mensual a pagar, al igual que el total de los intereses. En consecuencia, es esencial contar con las mejores condiciones del préstamo, para poder tener un valor a pagar acorde a nuestra capacidad de pago. Es importante recordar que las entidades bancarias ofrecen a sus clientes diferentes tipos de interés, y estos son menores en la medida de que existan garantías en el préstamo. Entre más garantías se tenga, menores serán las tasas de interés.

El pago a realizar se acuerda en la formalización del préstamo, en cuanto a que el valor que se debe pagar es la decisión del cliente y del ente prestamista. De esta forma, el prestatario deberá escoger el monto más ajustable a su presupuesto, para luego evitar incurrir en el no pago del préstamo.

### **Pagos anticipados**

Existe la posibilidad de hacer un pago anticipado, que automáticamente modificaría el periodo de amortización establecido. El pago anticipado puede ser una cancelación parcial o total del préstamo. En cuanto a los créditos de consumo, no habrá ningún problema en hacer un pago de este tipo, aunque es importante tener en mente las comisiones que se pactaron.

### **Efectos de los pagos anticipados**

- La disminución del monto de las cuotas que queden pendientes; lo que significaría pagar menos.
- Adelantar el plazo del vencimiento del préstamo, que implica terminar de pagar el préstamo antes. Un pago anticipado del total de la deuda traerá consigo no solo el vencimiento del préstamo, sino también su cumplimiento total.

## **Incumplimiento de un préstamo**

El incumplimiento de un préstamo se puede dar en razón de un retraso o de un impago. La morosidad en un préstamo perjudica la vida financiera del cliente, y puede ser causa de negaciones a préstamos y créditos en el futuro. Tan pronto como se presenta el incumplimiento de pago, por parte del prestamista, es una señal que informa al prestatario que hay posibilidades de riesgo. Como se mencionó anteriormente, la presencia del riesgo en un préstamo hará que se incrementen los costes del mismo.

Debemos tener en cuenta que al momento en que exista un impago, entran en juego sanciones y reportes por parte del prestamista, y es en este momento cuando la entidad bancaria puede reportar al prestatario ante la Central de Riesgos o un Buró de Crédito.

### **Efectos del incumplimiento:**

El incumplimiento en un pago lleva a la morosidad del préstamo, y ésta trae consigo sanciones y penalidades legales, dependiendo del caso. El no pago de un préstamo, puede implicar las siguientes consecuencias:

- Aplicación de ley de enjuiciamiento civil.
- Se puede llegar a un embargo de bienes.
- Sí existe avalista, debe cumplir con los pagos pendientes.”.([www.moneto.es](http://www.moneto.es))

## **2.4.11. INSTRUMENTOS DE REGISTRO DE CREDITO MOROSOS:**

### **2.4.11.1. CENTRAL DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

En la Central de Riesgos constan todas las personas naturales o jurídicas que mantienen deudas con el sistema financiero, y de acuerdo a su comportamiento de pago, están calificadas por categorías (A, B, C, D y E ). Mientras más baja es la categoría menos oportunidades tendrá el cliente para pedir préstamos o comprar bienes.  
([www.superbancos.gov.ec](http://www.superbancos.gov.ec))

### **2.4.11.2. BUROS DE CREDITO:**

El 17 de diciembre de 2002 Junta Bancaria emitió la Resolución JB-2002-516 a través de la cual incorporó a la **Codificación de Resoluciones de la SBS y la Junta Bancaria** en el subtítulo II "De la constitución de sociedades auxiliares al sistema financiero" título I "De la constitución" capítulo II.- **Los Burós de Información Crediticia**, al amparo de lo señalado en el artículo 81 de la Constitución Política de la República que garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a fuentes de información así como a lo dispuesto en el segundo inciso del artículo 90 de la **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero**, con el que se suprime en forma expresas la reserva sobre las operaciones activas y contingentes de las instituciones financieras.

Bajo esta norma se definió que, la prestación del servicio de referencias crediticias podrá ser realizado únicamente por instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, de giro exclusivo, esto es, constituidas específicamente con tal propósito, las que en su denominación harán constar su calidad de burós de información crediticia y estarán sujetas a la normativa y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin perjuicio del control que, en el ámbito de su competencia, corresponda a la Superintendencia de Compañías. (Art. 1, Sección I)

Los burós de crédito privado, con el apoyo de los organismos multilaterales existen desde hace muchos años tanto en Europa, Estados Unidos, Asia, Oceanía y la mayoría de países de Latinoamérica, siendo componentes fundamentales de un sistema financiero robusto en virtud de que la información crediticia referente al cumplimiento de las obligaciones de las personas que colectan de entidades financieras y otras empresas, es comúnmente utilizada por los oferentes de crédito al evaluar las solicitudes de crédito de sus clientes, es así que han profundizado la estabilidad y el desarrollo financiero de esos países, mejorando la capacidad de las instituciones del sistema financiero para conceder servicios financieros hacia más clientes especialmente unidades económicas y familiares dedicadas a la microempresa, impulsado el desarrollo de este sector y de todos los sectores que conforman la economía de un país o región.

Las empresas calificadas deberán observar entre otras reglas el mantener altos estándares de ética profesional al igual que cuentan con apoyo tecnológico de punta así como el respaldo de la experiencia de distintas firmas líderes internacionales en el negocio de la información crediticia, las que se han desarrollado como producto de las innovaciones tecnológicas y la liberalización de los mercados financieros con lo que han fortalecido en gran medida el crecimiento de la industria de referencias crediticias en los países en desarrollo.

Están autorizados para formalmente recopilar, procesar e intercambiar información acerca del historial de crédito de personas naturales y jurídicas con lo cual el objetivo es proporcionar información crediticia lícita, veraz, exacta, completa y actualizada, de forma tal que responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, todo esto bajo los principios de confiabilidad, calidad, integridad y seguridad, a través de informes de crédito completos, esto es el endeudamiento de esas personas en el sistema financiero y en el sector comercial, éste deberá ser detallado y de fácil interpretación, reportes que sirven para identificar adecuadamente a los deudores, conocer su nivel de endeudamiento y riesgo crediticio, ayudando al monitoreo de la salud de la economía y el riesgo financiero.

Un buró de información sirve tanto a los entes que conceden crédito cuanto al que recibe, ambas partes tendrán beneficios para administrar una operación de crédito, con la información concedida se tendrá mayor seguridad en el otorgamiento del crédito, reducción de costos en el análisis de créditos y los plazos de evaluación crediticia, una

mayor precisión en las decisiones de crédito, un apoyo efectivo al proceso de cobranza, identificación temprana del riesgo, incremento en el poder de compra, facilidad para obtener crédito, también este proceso de transparencia de la información incidirá en la obtención de mejores tasas de interés y condiciones de crédito. Estas empresas deben permitir a cualquier entidad con potencial de otorgar créditos (sistema financiero, comercios, compañías de servicios, aseguradoras, etc.) y propósitos permitidos, la oportunidad de participar como su cliente, teniendo éstos la capacidad de acceder a la información disponible, de acuerdo a condiciones de intercambio establecidos en un convenio o contrato, incluyendo a las personas naturales. ([www.superbancos.gov.ec](http://www.superbancos.gov.ec))

#### **2.4.12. SISTEMA DE AMORTIZACION DE LOS PRÉSTAMOS:**

“La amortización depende de los términos que se pactan dentro del contrato, y determina la forma en que se debe devolver el importe prestado a su prestamista. El importe es en capital inicial y se puede amortizar de diferentes formas para su devolución. Este proceso se conoce como el sistema de amortización del préstamo.

Se pueden citar dos sistemas de amortización principales. En el primer sistema los préstamos se amortizan por medio de un reembolso único, que se hace al final del préstamo. Este a su vez se subdivide en dos, que se diferencian en la realización del pago periódico con o sin intereses.

En cuanto a estos dos últimos, el pago periódico con intereses es el sistema americano, y el pago periódico sin ellos es el préstamo simple. En una segunda categoría se tienen los préstamos que se reembolsan a través de varios pagos, que pueden denominarse cuotas de amortización. Para dar formalización a los pagos, se establecen vencimientos y diferentes tipos de intereses.

#### **2.4.13. PRESTAMO DE CONSUMO:**

Este tipo de préstamo tiene como fin los bienes de consumo duraderos, tales como una moto, muebles, electrodomésticos, un coche y demás, que puedan catalogarse como dentro de esta categoría. Hay un tipo de préstamos personales, conocidos como préstamos al consumo o de consumo. Estos préstamos por lo general sostienen capitales con bajas sumas de dinero, y asimismo sus períodos de devolución son cortos. También hacen referencia a los créditos al consumo, que son préstamos que cuentan con valores medios y su importe no es muy elevado (entre 3.000 y 60.000 €); por este motivo esta clase de préstamo es a corto plazo.

Debido a que en la actualidad el índice de morosidad aumenta en este tipo de préstamos, de esta premisa parte el hecho de que su riesgo es considerable. Son los bancos y otros tipos de entidades financieras quienes los conceden bajo la reglamentación de la ley 7/ 1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.



Estos préstamos al consumo son considerados operaciones con mayor riesgo, en comparación a los demás tipos de préstamos.

#### **2.4.14. PRESTAMO HIPOTECARIO:**

Antes de entrar a hablar de los préstamos hipotecarios, es clave contextualizar que es una hipoteca. Entendemos como concepto de hipoteca al documento mediante el cual se pacta que un prestamista tendría la propiedad de un bien inmueble para sí mismo, en caso de que el prestatario no efectuara el pago del préstamo solicitado. En la hipoteca un bien inmueble se convierte en garantía de un préstamo.

En un préstamo hipotecario, se ceden fondos que particularmente deben ser empleados para la compra de una vivienda. En ésta clase de préstamos existen dos tipos de garantías: la garantía personal y la garantía real. La garantía real es la hipoteca de la vivienda, la cual le da confianza al préstamo y hace que los intereses del mismo no sean elevados

#### **2.4.15. PRESTAMOS PERSONALES:**

Los préstamos personales son préstamos realizados con el fin de satisfacer las necesidades personales de consumo de bienes y servicios. De esta manera están basados en requerimientos más específicos que otros tipos de préstamos, tales como:

- La adquisición de un bien raíz: como una casa, un coche
- El cubrimiento de bienes de consumo personales
- Pagar los gastos personales: como viajes, turismo, estudios de idiomas, universitarios, maestrías, doctorados
- Una remodelación de vivienda
- Realizar una inversión: ya sea en acciones o en planes de pensión.

([www.moneto.es](http://www.moneto.es))

#### **2.5. GLOSARIO:**

**Cartera de Créditos:** La constituyen todos y cada uno de los productos crediticos que la entidad otorga a sus beneficiarios (socios o clientes)

**Decisor:** Generalmente el decidor es un gerente o dirigente. Se caracteriza por ser quien toma las decisiones.

**Estrategia:** En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

**Evaluar:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

**Formulario:** Documento impreso que contiene información estructurada "fija" sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información "variable" según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

**Función:** La palabra **Función** hace referencia a una actividad o al conjunto de actividades genéricas, que desempeña uno o varios elementos, de forma complementaria para conseguir un objetivo concreto y definido.

**Gestión Crediticia:** Comprende todas las acciones que se desarrollan en la entidad prestataria para captación de recursos financieros y la colocación de los mismos en forma de créditos.

**Gerencia:** Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

**Índice:** Relación matemática de un valor respecto a otro valor. El resultado puede ser un número absoluto o relativo.

**Intereses:** Representan el costo del dinero; es decir lo que se paga por la utilización de este bien.

**La visión de la firma:** Filosofía corporativa, misión de la firma, identificación de sus U.E.N. y sus interacciones.

**Manual:** Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

**Manual de Crédito:** Permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones

**Nivel corporativo:** Se puede asociar a las personas que poseen una visión amplia de los diferentes negocios en los que participa la firma (directorio o dueño).

**Nivel funcional:** Al mismo le corresponde en términos fundamentales desagregar, por área funcional, los [principios](#) o máximas particulares.

**Meta:** Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de Verbo cantidad unidad de medida tiempo localización

**Objetivo específico:** Es la especificación de una parte del objetivo general. El conjunto de objetivos específicos logran el objetivo general.

**Objetivo general:** Se define como "un deseo a lograr".

**Organizar:** Acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

**Organigrama:** Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

**Plan:** Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

**Planificación:** Proceso racional y sistémico de preveer, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

**Políticas:** Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.

**Postura estratégica y guías de la planificación:** Aquí corresponden las tareas estratégicas corporativas, objetivos de rendimiento corporativo, y desafíos corporativos. Misión del negocio: Enfoque de negocios, e identificación de segmentos de productos - mercados.

**Presupuesto:** Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización, presentándose en determinadas clasificaciones.

**Problema:** Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado.

**Procedimiento:** Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

**Producto:** Es el resultado parcial o total (bienes y servicios), tangible o intangible, a que conduce una actividad realizada.

**Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".

**Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

**Recursos:** Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

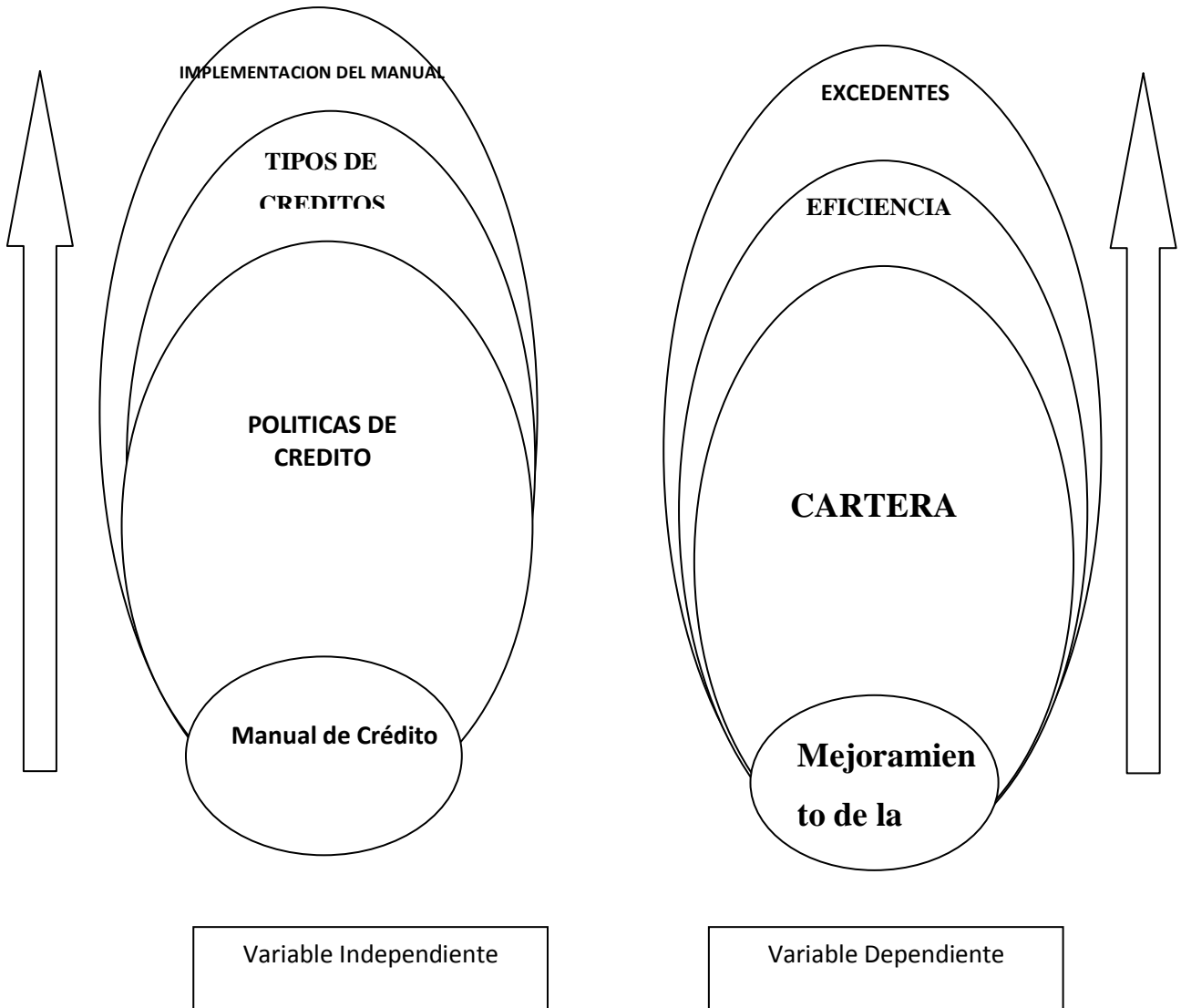
## **2.6. HIPOTESIS:**

El diseño e implementación del manual de crédito y cobranzas, determinará el mejoramiento de la gestión de crédito y la disminución de la cartera vencida?

## **2.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES:**

- ❖ Variable Independiente: Diseño e implementación del manual de crédito.
- ❖ Variable Dependiente: Mejoramiento en la gestión de crédito.

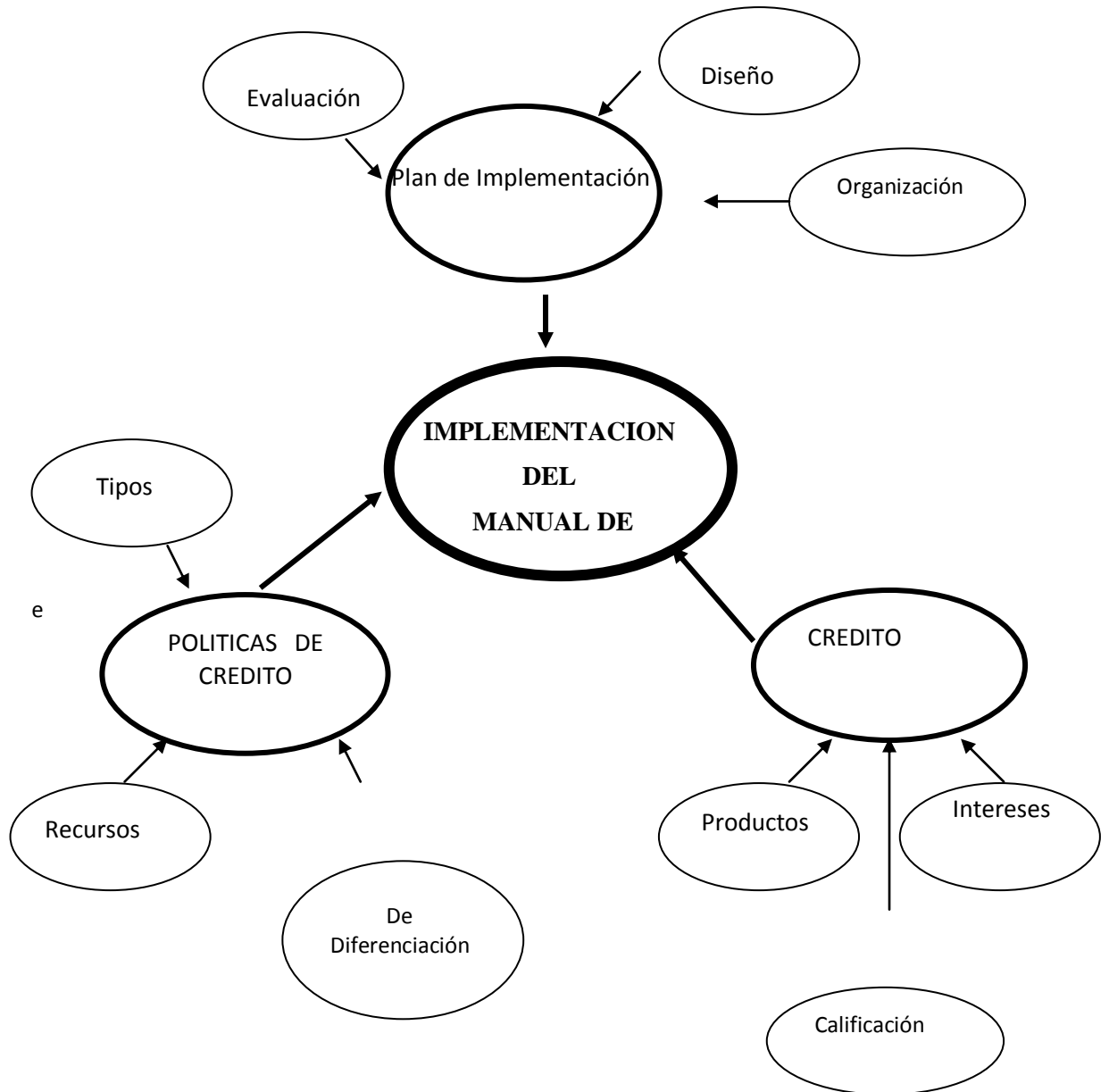
## 2.6.2. SUPERORDINACION DE VARIABLES



ELAVORADO POR: LA AUTORA

## 2.6.3. SUBORDINACIÓN DE VARIABLES

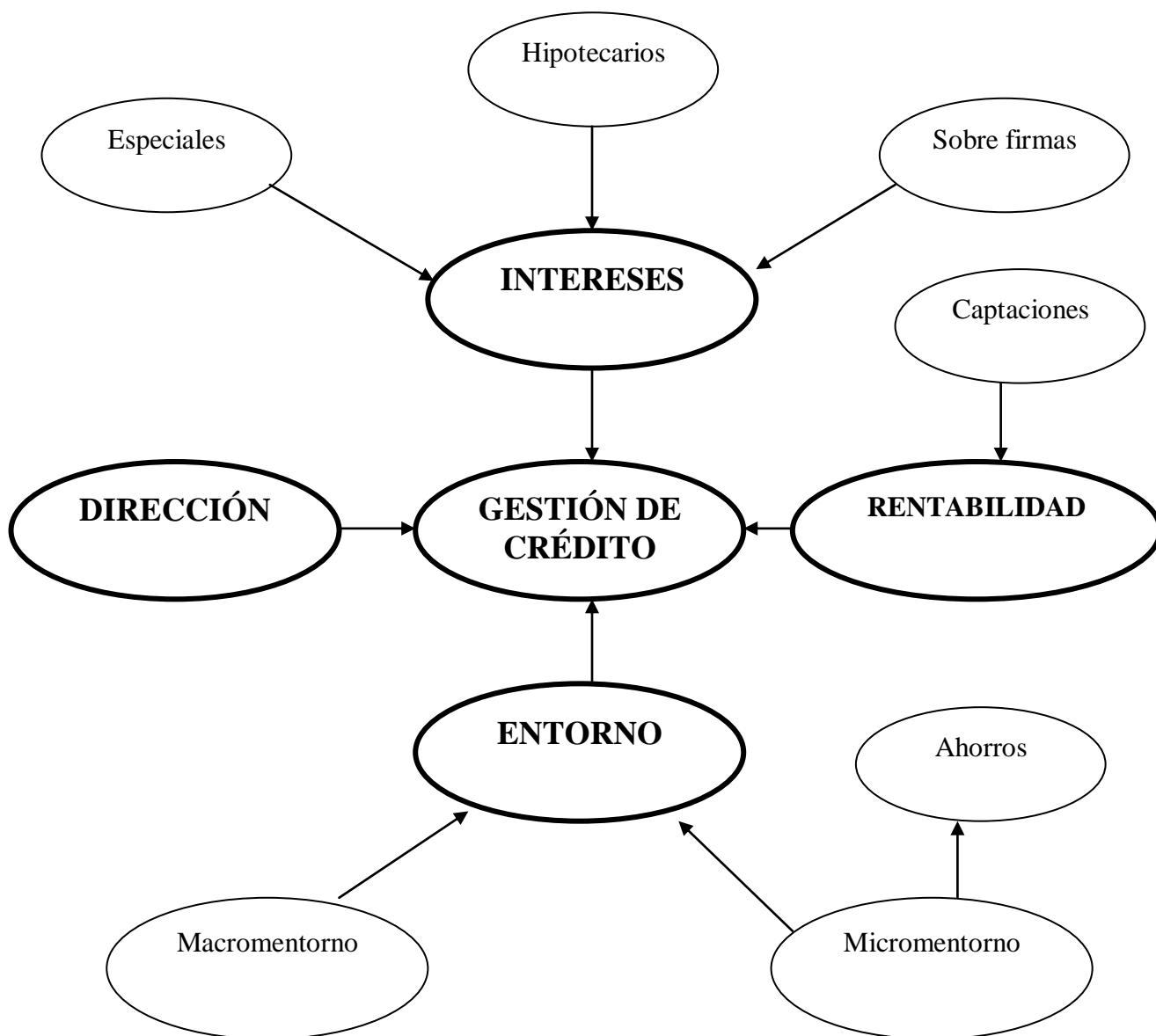
### 2.6.3.1. Subordinación de la Variable Independiente



**ELAVORADO POR: LA AUTORA**



2.6.3.2. Subordinación de la variable Dependiente:



ELAVORADO POR: LA AUTORA

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1.- ENFOQUE**

En el entorno empresarial actual, el contar con herramientas técnicas, harán la diferencia entre mejorar y obtener buenos resultados o quedarse rezagados. Quizás la aseveración quede un poco ancha para el directivo de una pequeña empresa que se conforma con mantener un pequeño margen para seguir viviendo. Pero lo que debe quedar claro para toda empresa es que a estas alturas del siglo XXI, es imprescindible el apoyarse en todos los mecanismo que le lleven a ser ágil y eficiente.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque los investigadores no se conforman con la descripción del problema planteado, sino cuantitativo porque se procesarán datos estadísticos cuyos resultados cualitativos serán sometidos a un análisis con apoyo del marco teórico para verificar la Hipótesis.

## **3.2 MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION:**

### **3.2.1.- BIBLIOGRAFÍA DOCUMENTAL**

La investigación recurrirá a una información para ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos libros, Internet en los cuales encontraremos fundamentos, con los que defenderemos el proyecto que estamos realizando, los mismos que serán analizados para establecer relaciones o diferencias respecto al problema de estudio.

### **3.2.2.- EXPERIMENTAL**

En la investigación experimental se manipula la variable independiente la cual tiene efecto en la variable dependiente, en este caso toda investigación persigue objetivos de predicción y de control, en relación a la hipótesis puesta a prueba.

### **3.2.3.- DE CAMPO**

Porque aplicaremos entrevistas, se acudirá al lugar donde existe el problema para recoger información real, tomaremos contacto en forma directa con los posibles clientes, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION:**

#### **3.3.1.- Exploratoria**

En la empresa podemos darnos cuenta por medio de la investigación exploratoria que la implementación de los indicadores de gestión es necesario ya que necesitamos conocer la real productividad del equipo de ventas de la empresa.

#### **3.3.2.- Descriptiva**

La investigación se lo efectuará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño, de la ciudad de Píllaro, en donde se conocerá en detalle lo que realizan todos y cada uno de los integrantes del Departamento de Crédito y su real contribución a mejorar la gestión de crédito y mejorar los excedentes de la Cooperativa.

#### **3.3.3.- Correlacional**

La investigación será correlacional ya que se hace relación entre las variables porque que el diseño de indicadores y su implementación, permitirá conocer a cabalidad la contribución efectiva de los oficiales de Crédito y a tomar las decisiones más convenientes para lograr acrecentar los ingresos de la organización.

### 3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo de nuestra investigación serán todos los componentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño; esto son:

- Directivos	12	
- Socios		<u>75</u>
- Total	87	

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CREDITO.

##### Implementación de indicadores de Gestión.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES Realizado por Jefe de Crédito y Analistas	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es el proceso para diseñar e implementar el manual que permitirá el manejo técnico</p>	<p>Manual de Crédito y Cobranzas</p>	<p>1. Implementación del manual</p> <p>2. Índices de cartera vencida</p>	<p>¿El Jefe de Crédito planifica adecuadamente las labores de su personal?</p> <p>El Jefe de Crédito realiza evaluaciones periódicas para medir cumplimiento de metas y objetivos?</p> <p>¿ Se realiza supervisión y seguimiento de la labor cumplidas por los analistas de crédito?</p> <p>¿Hay confiabilidad en la Información y reportes que emiten los oficiales?</p> <p>¿ Las actividades que realizan los oficiales lo realizan con efectividad y eficiencia?</p> <p>¿En los procesos que realiza su Departamento se determina cuáles son las líneas de crédito que generan mayor rentabilidad?</p> <p>¿Su departamento cumple con las condiciones de Auditoria interna.</p>	<p>Cuestionario estructurado al Jefe de crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p> <p>Cuestionario estructurado al Jefe de Crédito y al personal de crédito.</p>



### **3.6 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION:**

**Como se señaló anteriormente, la técnica que se utilizará para la recolección de los datos es la ENCUESTA; y para ello se ha determinado el plan de recolección de la información y que es:**

- ❖ Determinar quiénes recolectarán los datos:

La encuesta será aplicada por la autora del presente trabajo de investigación:

- ❖ Determinar cuándo se recolectarán los datos

Los datos fueron recolectados en los primeros días del mes de agosto del presente año 2010

- ❖ Determinar dónde se recolectarán los datos

El lugar donde se recopila los datos, las oficinas de la Cooperativa de ahorro y Crédito Tesoro Pillareño, tanto a los Directivos como a los socios de la misma



- ❖ Asegurar la correcta recolección de datos

Puesto que la aplicación de la encuesta ha sido realizada por la autora del presente trabajo, se ha tomado todas las providencias a fin de que la manera en que se recopila los datos no pueda afectar la calidad de los datos obtenidos.

- ❖ Realizar una prueba piloto de los instrumentos y del plan de recolección de datos

Antes de aplicar la encuesta, se realizó una prueba piloto con dos socios y dos Directivos de la Cooperativa a fin de evitar la pérdida de tiempo y recursos en la recolección de datos y para corregir errores de comprensión y de otro tipo.

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION:**

- ❖ **Desarrollar el plan de análisis**
- ❖ **Asegurar un análisis adecuado de los datos**
- ❖ **Interpretar los hallazgos**

## **CAPITULO IV.**

### **4. MARCO ADMINISTRATIVO**

#### **4.1. RECURSOS**

##### **4.1.1.- Recursos Institucionales**

En la realización de este trabajo de investigación, se cuenta con todas las facilidades para la indagación colaborando con toda la información requerida por el investigador, materiales, equipos, infraestructura, etc.

##### **4.1.2.- Recursos Humanos**

En este recurso es muy importante resaltar:

- Asesor
- Personas entrevistadas
- Jefe de Crédito

#### **4.1.3.- Recursos Físicos**

La investigación se realizará específicamente en las Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda.

#### **4.1.4.- Recursos Materiales**

En la investigación se utilizará los siguientes implementos:

- Hojas INEN A4
- Cartucho para la impresora Canon Bjc 1000.
- Fotocopias

#### **4.1.5.- Recursos Tecnológicos:**

- Equipo de Cómputo

#### 4.1.6.- Recursos Económicos

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1.-RECURSOS HUMANOS</b>			
Investigadores	1		0
<b>2.- RECURSOS MATERIALES</b>			
Útiles de Escritorio	1	50	50
Materiales de Investigación	1	50	50
Movilización	1	50	50
Impresión	1	200	200
Imprevistos	1	50	50
<b>3.- <u>RECURSOS TECNOLOGICOS</u></b>			
Equipo de Cómputo	1	200	200
<b>TOTAL:</b>			<b>600</b>

#### 4.2.- CRONOGRAMA

No.	ACTIVIDADES	Julio			Agosto				Septiembre				Octubre				
		1	2	3	1	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Anteproyecto de Investigación																
2	Presentación y Aprobación del Anteproyecto de Investigación																
3	Preparación de la Investigación																
	Investigación Histórica																
	Investigación Bibliográfica																
4	Análisis de la información																
	Recopilación																
	Tabulación																
	Análisis de Resultados																
5	Estructuración del Contenido																
	Elaboración de Conclusiones																
	Elaboración de Recomendaciones																
6	Presentación del Borrador del Informe																
	Revisión del Tutor																
	Presentación Final																

### **4.3.-ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Conocer el grado de aceptación de los socios y clientes de la Cooperativa “El Tesoro Pillareño” Ltda.

**Lugar:** Oficinas de la Cooperativa

**Fecha:** del 1 al 15 de agosto del 2010

**Nombre del Encuestador:** La Autora

**Instrucciones:** Por favor marque con una **X** solo una alternativa de las diferentes preguntas. Realícelo seriamente, ya que de ésta depende la obtención de datos reales.

**CUESTIONARIO:**

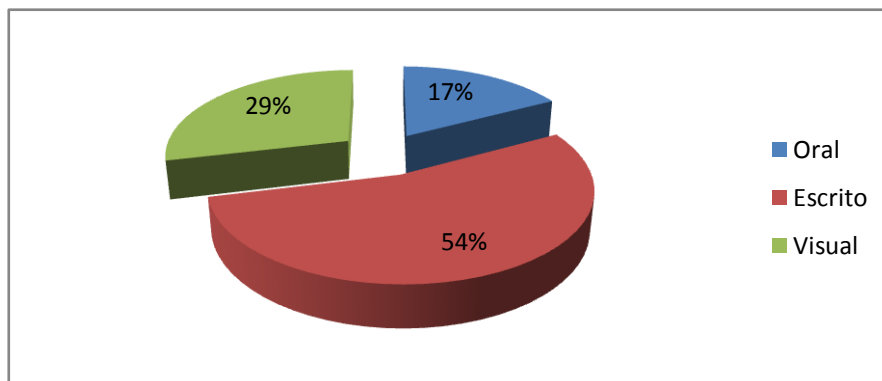
**PREGUNTA No. 1** ¿De qué forma de comunicación se informó acerca de la existencia de la Cooperativa?

**CUADRO No. 1**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Oral	15	17%
Escrito	47	54%
Visual	25	29%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado Por:** La autora  
**Fecha:** 25-08-2010

**GRAFICO No. 1**



**ANALISIS DE DATOS:** De la respuesta de los encuestados se concluye claramente que el medio de comunicación más utilizado por ellos es el escrito, con el 54% seguido por el visual el 29% y finalmente el oral 17%; por lo que este aspecto debe ser considerado para la difusión de los temas a transmitirse a los socios.

## PREGUNTA No.2

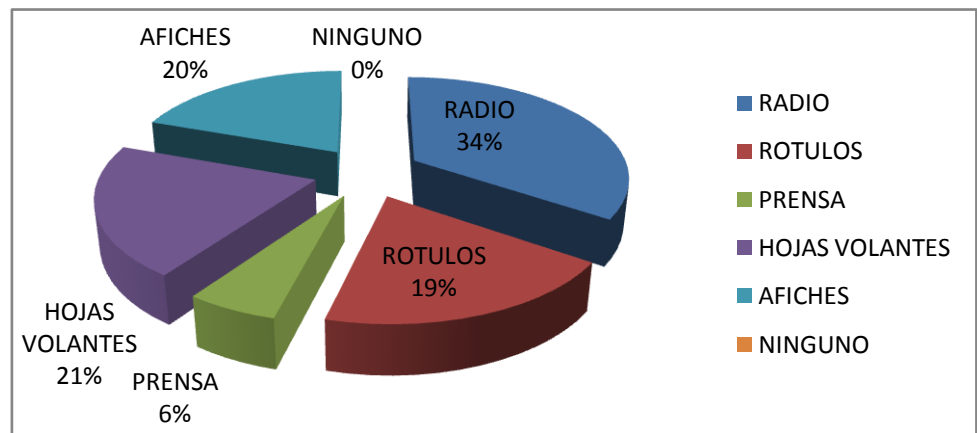
*¿Por qué medio se enteró de los servicios de la Cooperativa?*

### CUADRO No.2

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>RADIO</i>	30	34%
<i>ROTULOS</i>	17	20%
<i>PRENSA</i>	5	6%
<i>HOJAS VOLANTES</i>	18	21%
<i>AFICHES</i>	17	20%
<i>NINGUNO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	87	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

### GRAFICO No. 2



**ANALISIS DE DATOS:** El medio de comunicación más utilizado por los socios de la Cooperativa es la radio 34%, luego las hojas volantes 21%, seguido por los afiches 20%, luego por rótulos 19% y finalmente por la prensa 6%. Igualmente nos servirá para cuando se implemente campañas de promoción y difusión, considerar el medio más efectivo.



### PREGUNTA No. 3

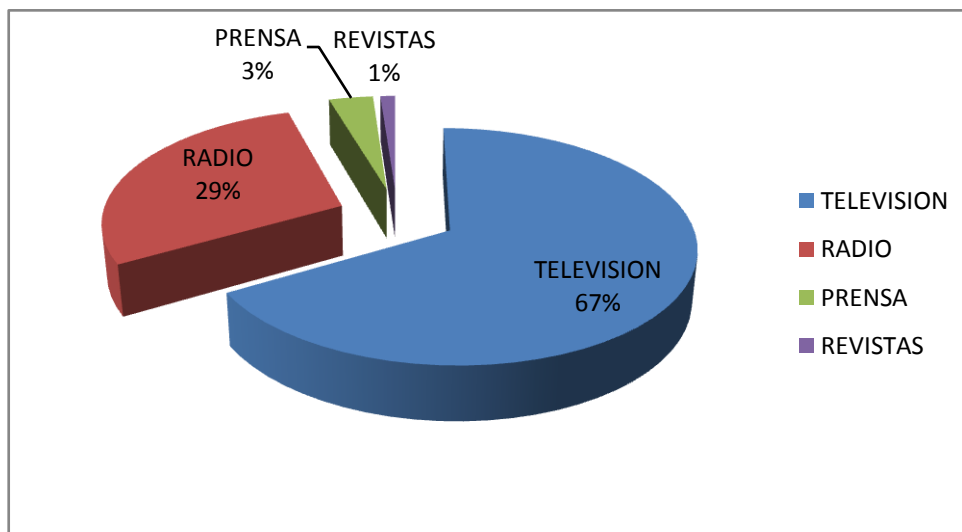
¿Qué medio de comunicación prefiere usted para informarse?

### CUADRO No. 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TELEVISION	58	67%
RADIO	25	29%
PRENSA	3	3%
REVISTAS	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

### GRAFICO No. 3



**ANALISIS DE DATOS:** Los socios de la Cooperativa, prefieren la televisión 67%, luego la radio 29%, luego la prensa 3% y finalmente revistas 1%. Será necesario considerar estas preferencias para hacerles llegar lo que desea comunicarles la Institución.

#### PREGUNTA No. 4

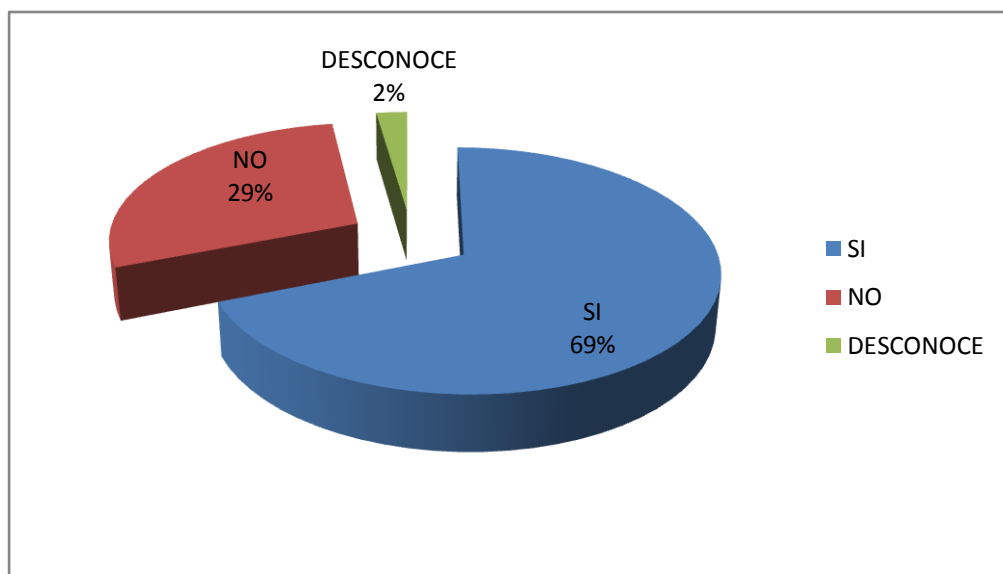
¿Sabe usted cuales son los Productos Crediticios que ofrece la Cooperativa?.

#### CUADRO No. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	69%
NO	25	29%
DESCONOCE	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

#### GRAFICO No. 4



**ANALISIS DE DATOS:** La mayoría de socios de la Cooperativa, conoce los productos de crédito que tiene implementado la Entidad 69%; pero hay un apreciable número de socios que no conocen 29%; por lo que hay que considerar este aspecto que es importante para la empresa

### PREGUNTA No. 5

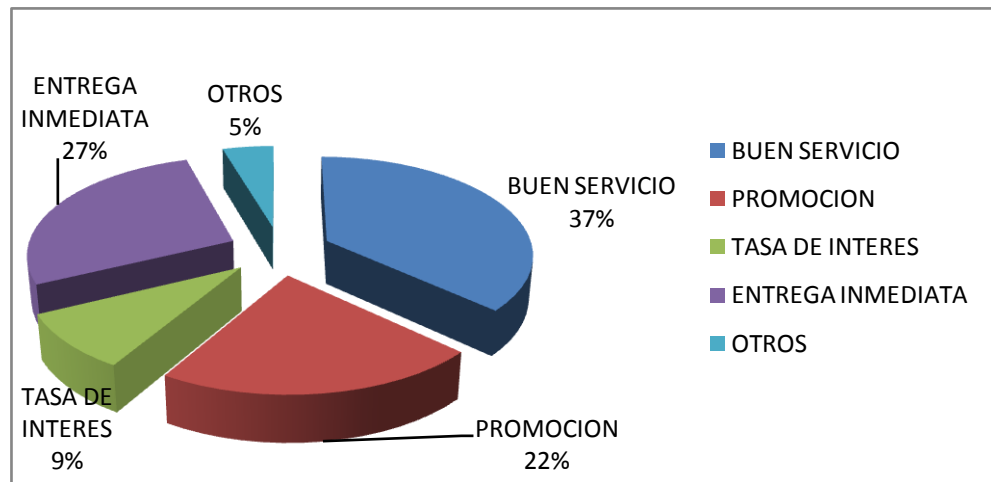
¿Qué aspectos son más importantes para Ud. en la Cooperativa?

### CUADRO No. 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUEN SERVICIO	32	37%
PROMOCION	19	22%
TASA DE INTERES	8	9%
ENTREGA INMEDIATA	24	28%
OTROS	4	5%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

### GRAFICO No.5



**ANALISIS DE DATOS:** Los socios de la Cooperativa, como todo cliente, anhela tener un buen servicio 37%, luego las promociones que le brinda algún beneficio 22%, luego la agilidad en la entrega de los créditos 27% y al final la tasa de interés 9%, que no consideran relevante.

### PREGUNTA No. 6

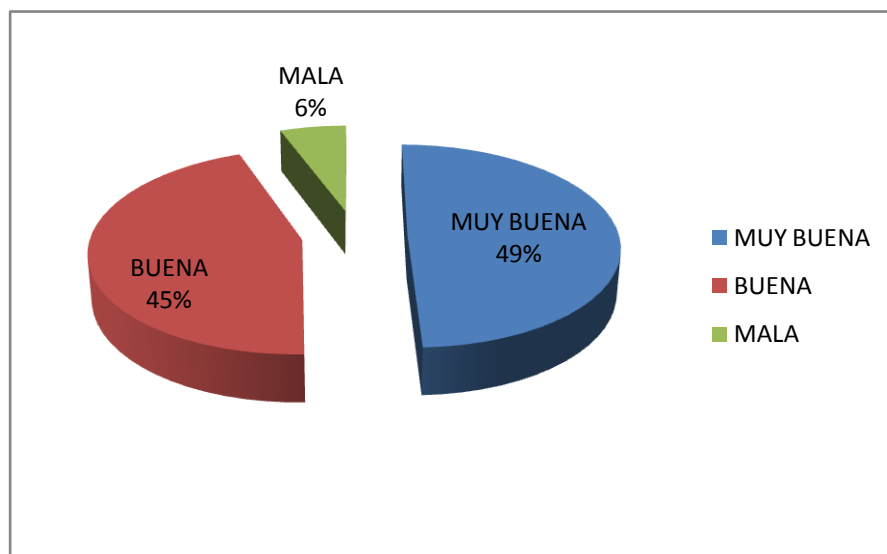
¿ Qué opinión tiene de los servicios que otorga la Cooperativa?.

### CUADRO No. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	43	49%
BUENA	39	45%
MALA	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

### GRAFICO No. 6



**ANALISIS DE DATOS:** La calificación que dan los socios de la Cooperativa a los servicios que recibe es mayoritariamente muy buena 49% y buena 45%; sin embargo hay quienes consideran que es mala y este aspecto debe tomarse en cuenta por quienes la dirigen a fin de evitar.

**PREGUNTA No. 7**

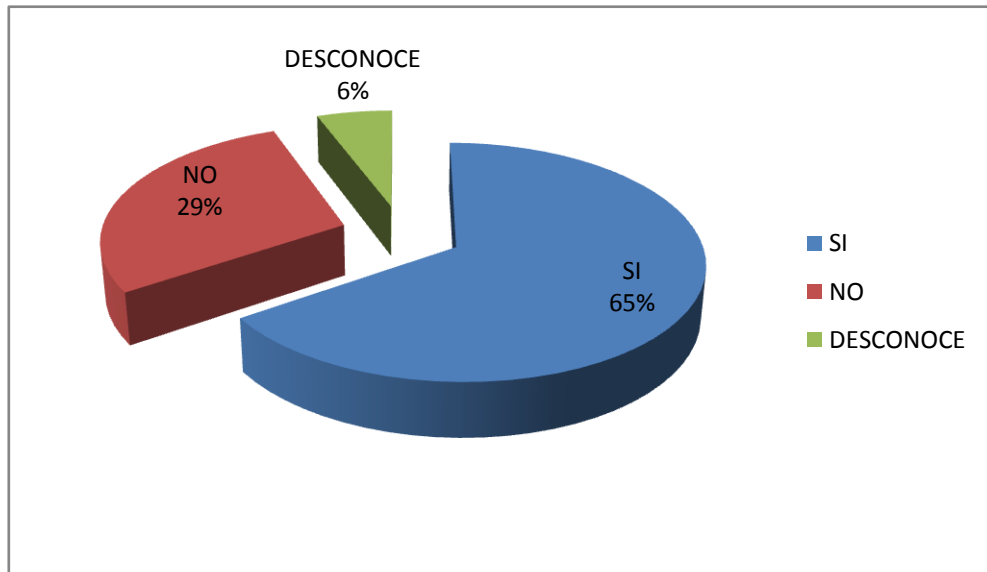
¿Conoce si la Cooperativa tiene beneficios adicionales para sus socios?

**CUADRO No. 7**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	66%
NO	25	29%
DESCONOCE	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado Por:** La autora  
**Fecha:** 25-08-2010

**GRAFICO No. 7**



**ANALISIS DE DATOS:** Una mayoría si conoce de los beneficios adicionales que ofrece la Cooperativa para sus socios 65%; aunque se puede concluir que existe también un número apreciable que no conoce dichos beneficios 29%.

**PREGUNTA No.8**

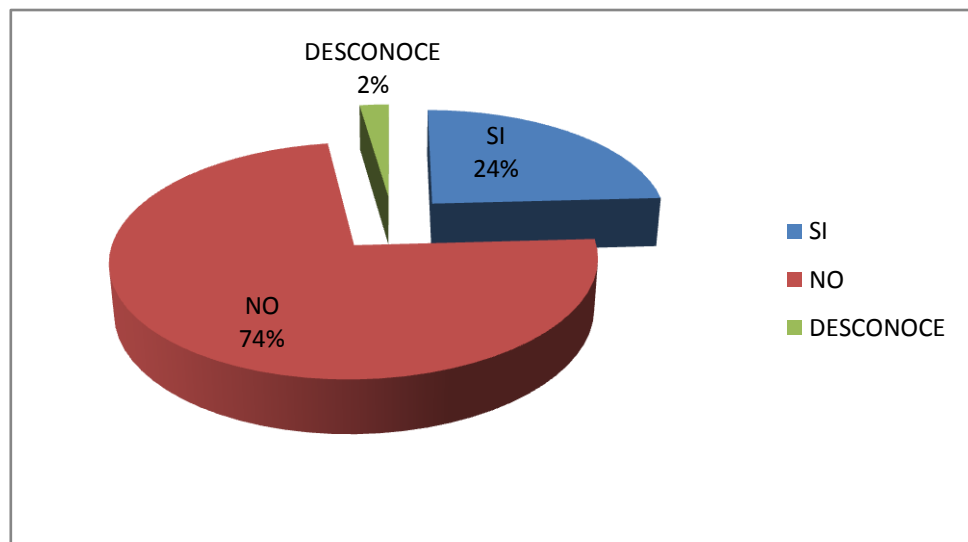
¿ Ha obtenido beneficios adicionales como socio de la Cooperativa?.

**CUADRO No. 8**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	24%
NO	64	74%
DESCONOCE	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado Por:** La autora  
**Fecha:** 25-08-2010

**GRAFICO No. 8**



**ANALISIS DE DATOS:** Un porcentaje limitado de socios ha obtenido beneficios adicionales 24%; ya que un amplio porcentaje no lo ha hecho 74%; por lo que se hace necesario que se analice este aspecto para tomar las mejores decisiones en bien de los asociados.

### PREGUNTA No. 9

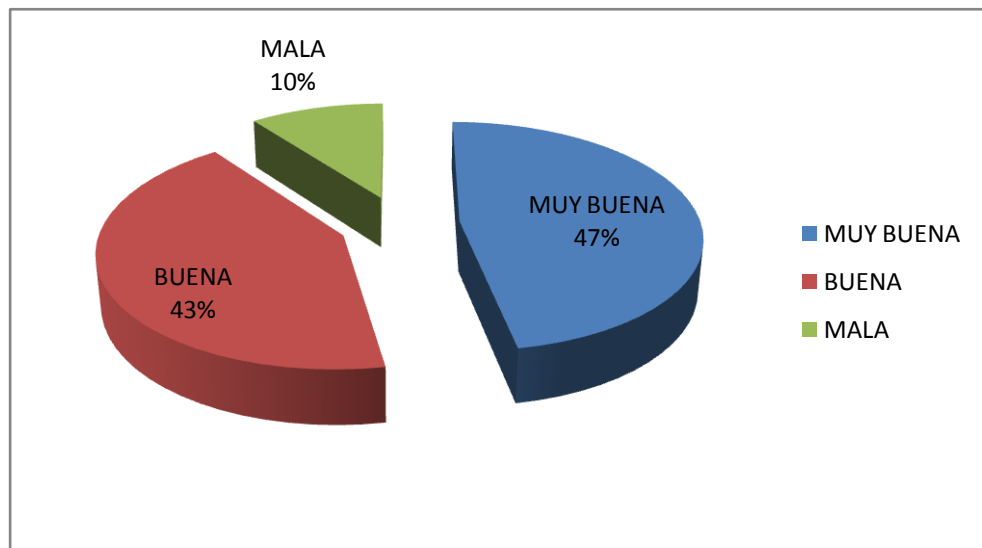
¿Califique los servicios que otorga la Cooperativa?

### CUADRO No. 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	41	47%
BUENA	37	43%
MALA	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado Por: La autora  
Fecha: 25-08-2010

### GRAFICO No. 9



**ANALISIS DE DATOS:** La calificación que otorgan los socios a los servicios de la Cooperativa es muy buena 47% y buena 43% y mala 10%; situación que debe mejorarse para evitar una calificación menor por un porcentaje de socios que así lo estiman.

**PREGUNTA No.10**

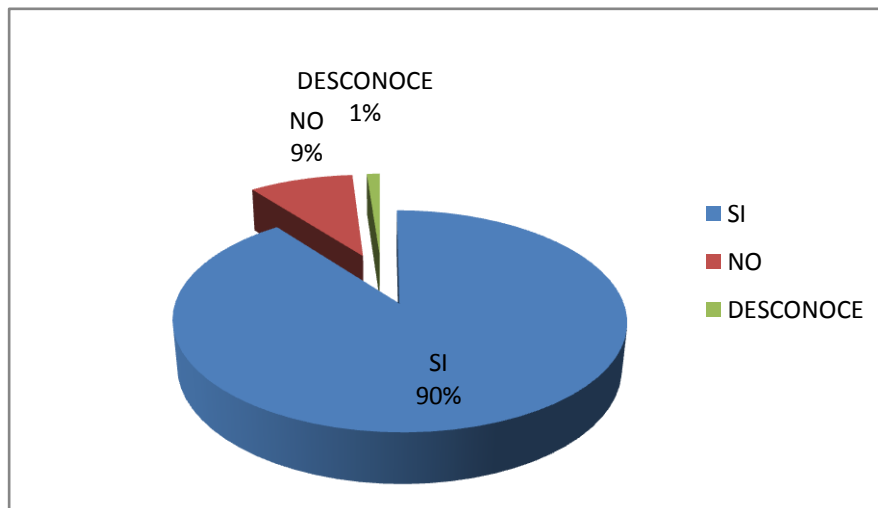
¿Considera que al implementarse un Manual de Crédito se mejorará el servicio de créditos de la Cooperativa?

**CUADRO No. 10**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78	90%
NO	8	9%
DESCONOCE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado Por:** La autora  
**Fecha:** 25-08-2010

**GRAFICO No.10**



**ANALALISIS DE DATOS:** Una amplia mayoría 90% responde afirmativamente que si la Cooperativa cuenta con un Manual de Crédito mejoraría este servicio, tanto en el proceso de calificación como de recuperación de los créditos; lo cual redundará en buenos resultados institucionales; además de mejorar el servicio a los socios. El 9% contesta que no.



#### **4.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS:**

En el cuestionario planteado a los socios de la Cooperativa, se les ha consultado sobre si consideran beneficioso para la Cooperativa la implementación de un Manual de Crédito; recibiendo como respuesta que un 90% de los consultados, han manifestado positivamente; con lo cual podemos concluir que la solución que se plantea al objeto de transformación es considerada como positiva.

## **CAPITULO V**

### **5.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.-CONCLUSIONES:**

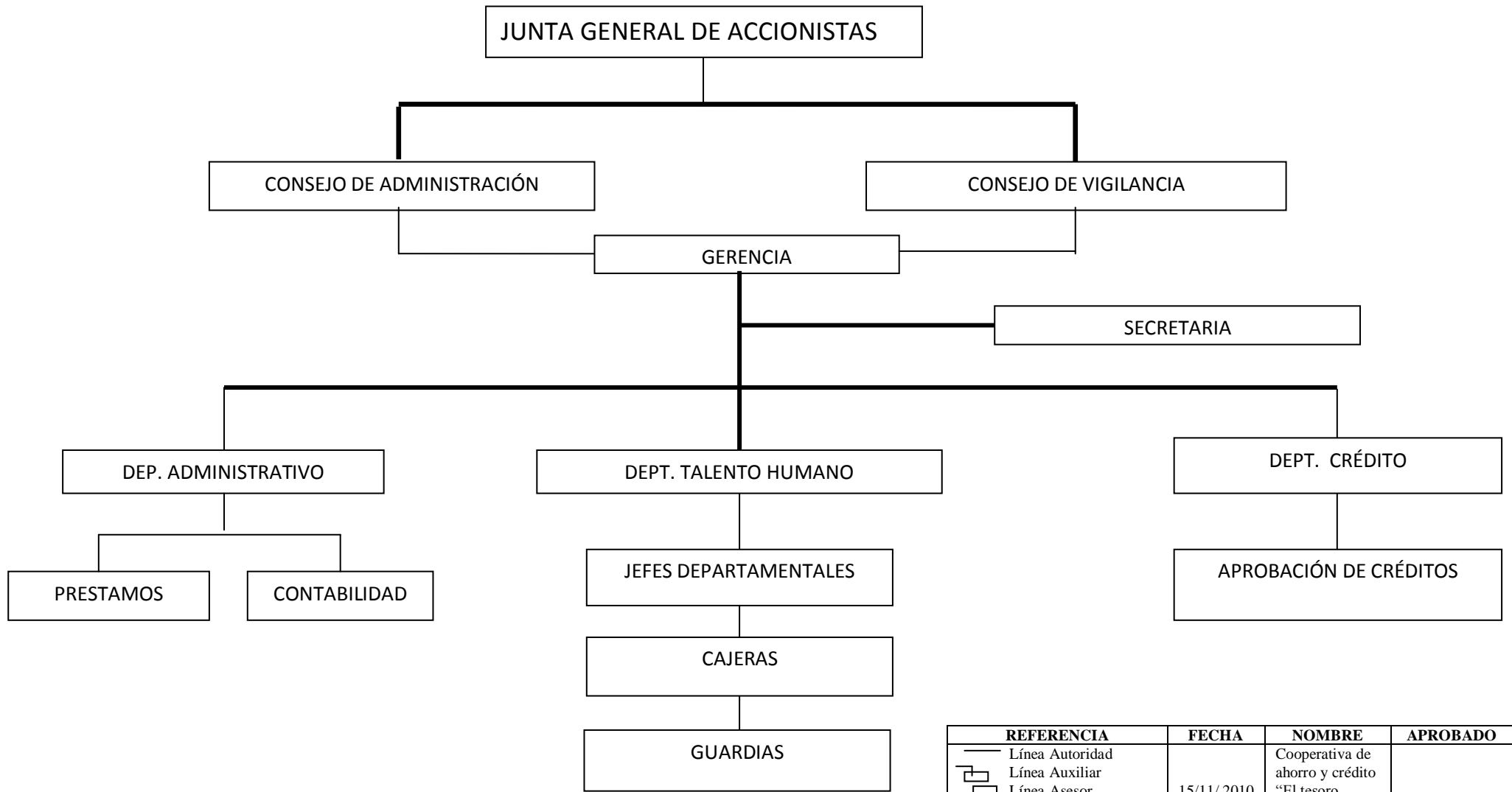
- ❖ La cooperativa dispone de varios productos para captar el ahorro y disponer de fondos para entregar créditos sin embargo la institución no se ha desarrollado por falta de herramientas técnicas que mejoren esta gestión.
  
- ❖ Para poder obtener mejores resultados de la gestión empresarial, se hace necesario la implementación de herramientas técnicas, que permitirán lograr la efectividad empresarial; es decir evitar el desperdicio de los recursos que tiene una empresa.

- ❖ El servicio que actualmente otorga la Cooperativa a sus asociados en términos generales es bueno; pero es menester para mejorar; ya que esto permitirá contar con nuevos asociados y la Cooperativa podrá crecer.
  
- ❖ Los socios también requieren de nuevos y mejores beneficios, ya que ello producirán socios satisfechos y será motivo de invitación a incrementar nuevos miembros de la Cooperativa.

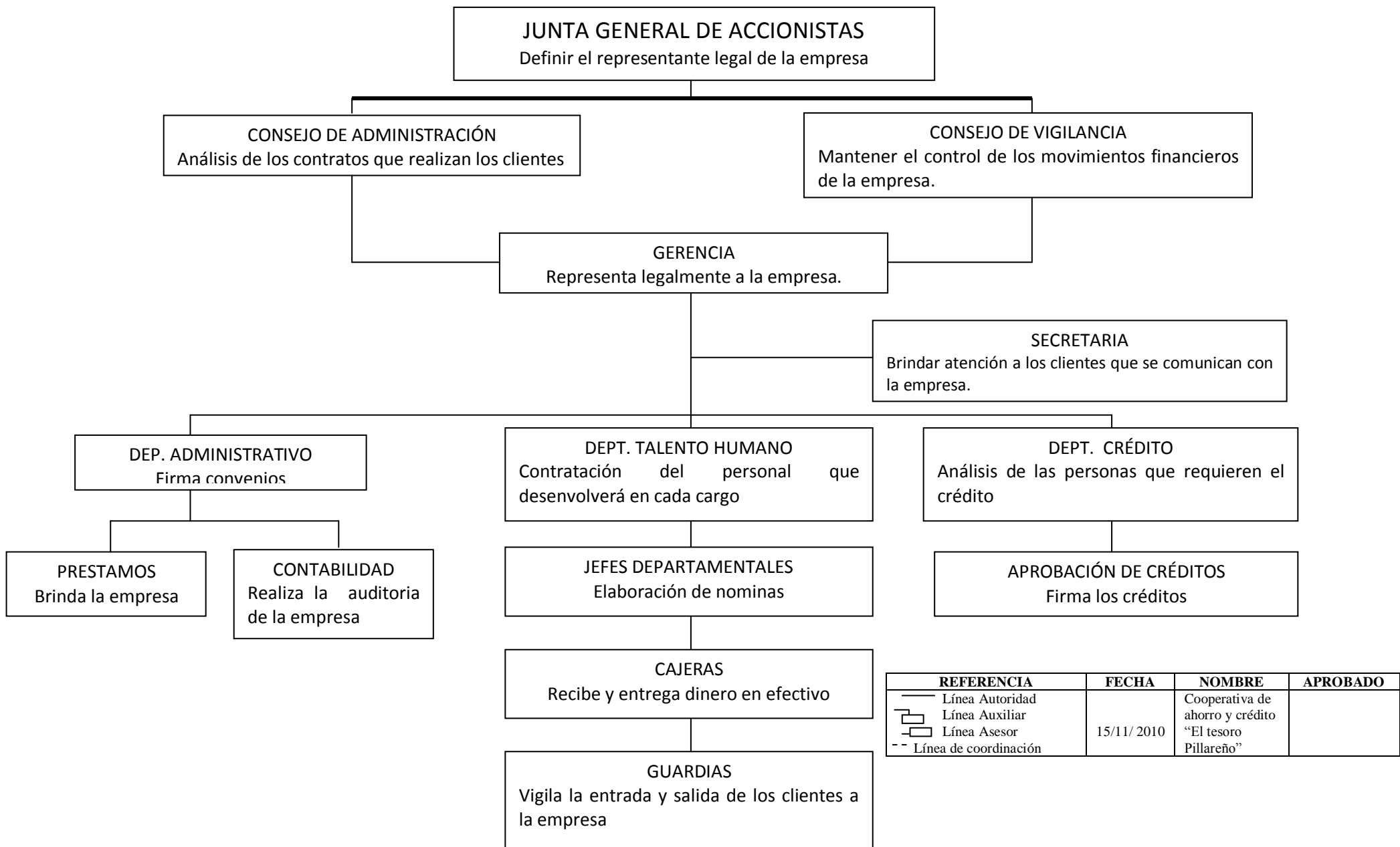
## **5.2.-RECOMENDACIONES:**

- ❖ A los Señores Miembros del Consejo de administración de la Cooperativa, a que analicen detenidamente el presente documento que tiene que ver con el mejoramiento de los servicios que se entrega a los cooperados y que con los cambios que amerite el documento se le puede implementar.
  
- ❖ A más de este diseño de Manual, se recomienda a la Gerencia de la Cooperativa, que elabore nuevos instrumentos técnicos para mejorar la gestión empresarial, como podrían ser, un plan estratégico, planes operativos anuales, presupuestos, etc.

- ❖ La Gerencia de la Cooperativa deberá evaluar los servicios que otorga la Institución a sus asociados y el comportamiento de los empleados y funcionarios a fin de mejorar el servicio a sus asociados.
  
- ❖ El Consejo de Administración y la Gerencia deberán analizar la factibilidad de conceder nuevos y mejores beneficios en favor de los asociados, ya que esto será el mecanismo para que aumenten los socios de la Cooperativa.
  
- ❖ Se recomienda realizar periódicamente capacitaciones con mecanismos que le permitan disponer de una fuerza de trabajo suficiente, eficiente y eficaz al personal financiero, al departamento de recursos humanos, al personal administrativo y principalmente al gerente como el líder de la empresa.



REFERENCIA	FECHA	NOMBRE	APROBADO
— Línea Autoridad	15/11/ 2010	Cooperativa de ahorro y crédito "El tesoro Pillareño"	
┌─ Línea Auxiliar			
└─ Línea Asesor			
- - Línea de coordinación			



REFERENCIA	FECHA	NOMBRE	APROBADO
— Línea Autoridad	15/11/2010	Cooperativa de ahorro y crédito "El tesoro Pillareño"	
┌ Línea Auxiliar			
└ Línea Asesor			
- - Línea de coordinación			

## **CAPITULO VI**

### **6.-LA PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS:**

**Universidad Técnica de Ambato**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Nombre del Trabajo:** Se propone por parte de la autora de la presente investigación, un Manual de Crédito y Cobranzas, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Tesoro Pillareño” Ltda. ubicada en el Cantón Píllaro, provincia de Tungurahua.

**Responsable:** Jakeline Fernanda Campaña Quinteros

**Director:** Ing. Graciela Paredes

**Ubicación:** Cantón Píllaro, provincia de Tungurahua

## 6.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUETA

Al analizar el problema de la Cooperativa; por parte de la autora de este trabajo, consideró que el diseñar este manual, podría contribuir de manera efectiva al mejoramiento de la Gestión de Crédito; lo cual fue corroborado por parte de los socios y Directivos de la Institución.

## 6.3 JUSTIFICACION:

Siendo el crédito, el principal elemento del funcionamiento de esta empresa Cooperativa; se hace necesario que su manejo sea técnico y que existan por escrito todas las disposiciones a ser cumplidas por todos quienes forman parte de la entidad; esto es primeramente por quienes están dirigiendo la Cooperativa, como también por parte de todos los asociados que tienen conocimiento claro y preciso de cómo acceder a los créditos que otorga la Cooperativa.

Por ello, el Manual de Crédito y Cobranzas, se constituye es la herramienta principal de la gestión crediticia, ya que en este documento se definen claramente las políticas y normas crediticias y definen los parámetros en los cuales los entes que conforman la Cooperativa, tienen que desenvolverse; obteniendo con ello una claridad en la forma de proceder por quienes son parte de la Institución.



## **6.4 OBJETIVOS:**

### **6.4.1. GENERAL:**

Mejorar la gestión crediticia y disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño, al elaborar y poner en vigencia un manual de Crédito y Cobranzas.

### **6.4.2 ESPECIFICOS:**

- ❖ Aplicar criterios homogéneos en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos.
- ❖ Establecer los lineamientos crediticios para ser aplicados por el personal de la Institución involucrado en los procesos de créditos.
- ❖ El Manual de Políticas, el Manual de Procedimientos y los Reglamentos pormenorizados, facilitarán el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento.

## **6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD:**

Considerando la importancia de contar con un Manual de Crédito y Cobranzas, que proporcione información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios

responsables a los diferentes niveles de la organización, se ha desarrollado el presente documento respetando los siguientes factores:

La visión, misión, filosofía, políticas, procedimientos, normas, estrategias, objetivos y/o reglamentos vigentes.

- Las estructuras organizacionales necesarias para el desarrollo de la actividad.
- El grado de autonomía y de coordinación requeridos para el adecuado desenvolvimiento de los productos.
- Los mecanismos de control que deberán ser utilizados.
- Los procesos crediticios.

El presente Manual norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos de la Cooperativa, alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de la Institución, que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

## **6.6 FUNDAMENTACION:**

### **6.6.1. Marco Legal**

Todas las disposiciones establecidas en el presente Manual de Crédito y Cobranzas se han elaborado considerando los aspectos legales según:

- ❖ El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño.
- ❖ Ley y Reglamento General de Cooperativas.
- ❖ Código Civil y Procedimiento Civil
- ❖ Código de Comercio.
- ❖ Ley de Régimen Tributario Interno

## **6.7 METODOLOGIA DE LO OPERATIVO:**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **“LA CREACION DEL MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS PERMITARA MEJORAR LA GESTION CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO LTDA ”**

El presente Manual General de Créditos norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos de las Instituciones Financieras Rurales de Crédito, alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de la Institución, que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

Para una mejor comprensión del documento, se le ha dividido en tres capítulos a saber:

**I: Políticas de Crédito.** Son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

**II: Procedimientos Crediticios.** Es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

**III: Reglamento de Crédito por Producto.** Es la descripción detallada de los productos comercializados por la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, conteniendo una definición del grupo meta para el cual está diseñado el producto, requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, moneda en la cual podrá ser desembolsado, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización disponibles y garantías que deberán ser presentadas.

El presente Manual es aprobado en Sesión de Consejo de Administración y materializado por acto resolutivo de la Presidencia del Consejo de Administración. Será modificado o reestructurado cuando el Consejo de Administración fije una nueva

política crediticia, cuando los Comités eleven nuevas propuestas o las normas legales establezcan un nuevo mecanismo de gestión de créditos.

En el Manual de Políticas se establecen los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios, cualquier excepción a las Políticas Generales, será expresamente indicada en el Reglamento de Crédito de cada producto.

## **I: POLÍTICAS DE CRÉDITO**

### **1. Objetivos Generales**

El Manual de Políticas Generales de Crédito es un instrumento esencial para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. Además se pretende comunicar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

El objetivo del presente Manual es establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en sus diversos productos, que realicen las

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo; instruir al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas. Por ello considera también la necesidad de contar con un conjunto de normas escritas que regulen la concesión crediticia, de tal forma que oriente a la empresa a la aplicación de los fondos recibidos de sus depositantes, inversionistas y accionistas, en operaciones sanas y líquidas y dirigidas a los segmentos meta.

El Manual permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones. Al contar con una adecuada definición de responsabilidades, se puede lograr una correcta ejecución de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo.

Con el Manual, se podrá contar con una política coherente, claramente explicada y escrita que sea complemento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todos los funcionarios, depositantes y accionistas de la Institución. Este documento constituye un elemento vital para todas las áreas involucradas en la decisión, en cada una de sus instancias, lo que no implica el sometimiento constante a disposiciones rígidas, sino todo lo contrario, la política se establecerá en sus factores básicos, pero será examinada constantemente a la luz de las cambiantes circunstancias.

Se busca establecer lineamientos específicos a ser aplicados para los productos crediticios, que además contribuyan a diferenciar los tipos de segmentos que atenderá la Institución y satisfacer todas sus necesidades, por lo tanto el Manual de Políticas debe servir como medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacional

Con una política pormenorizada, se hacen más fáciles las decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones, las solicitudes pueden ser resueltas con mayor celeridad, haciendo innecesario el estudio de aquellas operaciones que no se adaptan a las condiciones generales mínimas exigidas.

## **2. Objetivos Específicos**

**2.1.** Aplicar criterios homogéneos en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos.

**2.2.** Establecer los lineamientos crediticios para ser aplicados por el personal de la Institución involucrado en los procesos de créditos.

**2.3.** El Manual de Políticas, el Manual de Procedimientos y los Reglamentos pormenorizados, facilitarán el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.

**2.4.** Establecer los mecanismos de gestión de créditos, límites, constitución de garantías, evaluación, y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los solicitantes, precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de los avales.

**2.5.** Establecer los medios de recuperación de los créditos otorgados con los menores costos posibles para las Instituciones Financieras Rurales.

### **3. Marco Legal**

Todas las disposiciones establecidas en el presente Manual de Políticas, Manual de Procedimientos y Reglamentos de Productos Crediticios se han elaborado considerando los aspectos legales según:

**3.1.** El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda...

**3.2.** Ley y Reglamento General de Cooperativas.

**3.3.** Código Civil y de Procedimiento Civil

**3.4.** Código de Comercio

**3.5.** Ley de Régimen Tributario Interno

### **4. Aprobación, Divulgación y Actualización**

El presente Manual deberá ser aprobado por el Consejo de Administración y en caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones sustanciales, éstas podrán ser sugeridas por la Gerencia. La Gerencia en coordinación con el área de Recursos



Humanos de la cooperativa dará a conocer al Consejo de Administración las modificaciones necesarias.

## **5. Origen y Aplicación de los Recursos**

### **5.1. Del Origen**

Los recursos captados por la Cooperativa para atender a la demanda crediticia podrán ser de origen público como privado, nacional o internacional, de fundaciones, donaciones, de préstamos (todas las modalidades), convenios, de su propio capital, del resultado de las operaciones propias de la Entidad y otros que permita la legislación vigente.

Por razones de control y ordenamiento de la cartera de créditos y con la finalidad de contar con suficiente información para realizar el seguimiento y análisis de costos, las operaciones también se codificarán, según el origen de los fondos, atendiendo a las características particulares de cada fondo.

### **5.2. De la Aplicación**

Los recursos serán colocados en el mercado, atendiendo a las reglamentaciones emanadas de los órganos regulatorios competentes, a la política de concesión de créditos de la

Cooperativa y a las condiciones y parámetros establecidos por los proveedores de recursos. Para la adecuada colocación de los fondos, se considerarán también las condiciones de mercado, la oferta de la competencia, se analizarán las necesidades de los solicitantes y los criterios fundamentales de rentabilidad y sostenibilidad institucional.

## **6. Calce Financiero**

A los efectos de mantener un adecuado equilibrio entre las colocaciones y la captación de recursos, se llevará un control permanente de la disposición de los recursos atendiendo a los plazos de otorgamiento de crédito y vencimientos de los depósitos.

## **7. La Concentración de Riesgos**

Para cuantificar el monto de riesgo de un acreditado, se considerará el valor total de su deuda, compuesto por el monto del capital prestado más los intereses devengados y en caso los hubiera, se sumarán en los mismos términos, los créditos otorgados a otras personas en los cuales, el acreditado de referencia, sea aval de dichas operaciones o se encuentre vinculado a las mismas.

Es parte de la filosofía crediticia aplicada para atender al segmento de mercado, disminuir el riesgo crediticio, diversificando la cartera en montos y número de

acreditados, de tal modo que asimile con facilidad los casos de morosidad y mantenga una maniobrabilidad total del riesgo crediticio.

Por las características del segmento, no deberá concentrarse la cartera en zonas pobladas por personas de extrema pobreza donde la recuperación forzosa en caso de morosidad, ocasione pérdida de imagen institucional. También se tratará de evitar concentrar créditos en grupos familiares o deudores vinculados, ya que los problemas económicos de un miembro de la familia, generalmente afecta a los demás.

La diversificación de la cartera debe evitar que la calidad de la misma esté determinada por la prosperidad o el fracaso de ciertos sectores económicos o actividades.

Deberán ajustarse a los siguientes aspectos:

**a. Diversificación de activos.**

El límite de crédito máximo que se podrá otorgar a una persona, ya sea física o moral, así como a las Entidades afiliadas a su Federación, será del 10 % del capital neto de la Entidad. Igualmente, para el establecimiento de monto máximo que se podrá otorgar a una persona física o jurídica, se tendrán en consideración los límites establecidos por fuente de fondeo.

Para efectos de la presente Sección, se considerará dentro del cómputo de créditos otorgados a una persona física aquellos que representen un “Riesgo Común”,

entendiendo como tal los créditos que la Entidad le haya otorgado a los parientes por consanguinidad en primer grado en línea recta ascendente o descendente y, en su caso, al cónyuge, concubina o concubinario del acreditado, cuando alguna de estas personas dependa económicamente de la persona que solicita el crédito

#### **b. Diversificación de pasivos.**

Los recursos captados por la Entidad, provenientes de depósitos o préstamos otorgados por una sola persona o empresa no podrán representar más de una vez el capital neto de la Entidad. No les será aplicable este criterio a los pasivos contraídos con los fideicomisos públicos y fondos de fomento nacional e internacional, con las instituciones de banca múltiple establecidas en el país, ni con las instituciones de banca de desarrollo nacional o internacional.

### **8. Actividades no Financiables**

- ❖ Celebrar operaciones en virtud de las cuales pudieran resultar deudores directos del establecimiento sus directores o gerentes generales, comisarios y auditores externos, a menos que estas operaciones correspondan a préstamos de carácter laboral o sean aprobados por una mayoría de dos terceras partes de los votos del consejo de administración. Esta regla se aplicará a los ascendientes, descendientes o cónyuges de las personas indicadas.

- ❖ Financiar actividades que sean o se presuman de índole delictivo y que en el plano legal impliquen una acción penal.
- ❖ Financiar actividades que riñan con la moral y las buenas costumbres.
- ❖ Financiar actividades que produzcan un fuerte impacto en perjuicio del medio ambiente
  
- ❖ Actividades políticas, como ser campañas de personas o partidos políticos, entre otros.
- ❖ Ambulantes o personas que no cuenten con un lugar fijo de residencia.
- ❖ Fabricación y comercialización de armas o explosivos.
- ❖ Juegos de azar, casinos entre otros.
- ❖ Otras actividades o giros a determinar por el Área de Créditos.

## **9. Descentralización**

Se adoptará una política de descentralización de decisiones en muchos de los procesos crediticios como aprobaciones, desembolsos, recuperación, descuento de gastos a los acreditados atrasados, etc., conforme a las disposiciones que para el efecto emita el Consejo de Administración de la Cooperativa con la finalidad de imprimir la dinámica necesaria para la atención oportuna a sus acreditados. En esta determinación, también se considera la importante cobertura geográfica que abarcará el servicio de crédito en todo el país, la cual conlleva a descentralizar responsabilidades, a fin de actuar

oportunamente. Para asegurar el éxito de esta descentralización, también se deberá reforzar el control en todos los procesos crediticios.

## **10. Sujetos de Crédito**

Son sujetos de crédito serán las personas físicas o jurídicas hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionistas independientes<sup>1</sup>), formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial esté dentro del área de cobertura geográfica de Cooperativa.

Los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad son:

- ❖ La edad de los solicitantes debe ser mínimo 18 y máximo 65 años.
- ❖ No presentar antecedentes morosos (Central de Riesgos) o judiciales dentro del sistema comercial, financiero y/o bancario, o tener finiquitadas las demandas por pago de deudas (el atraso deberá ser debidamente justificado y su origen de la falta de pago en fecha y forma causado por situaciones ajenas a la buena disposición de pago).

- ❖ Ser persona capaz legalmente para firmar convenios y contratos. Excepcionalmente se otorgará préstamos a menores de edad, que desarrollan alguna actividad económica, con la representación de sus padres, apoderados o representantes legales, según el caso.
  
- ❖ Tener el aporte necesario según reglamentación relacionada vigente.
- ❖ Solicitud de préstamo según el formato aprobado.
- ❖ Copia de los documentos de identidad vigente del acreditado, cónyuge y/o conviviente y avalista, cónyuge y/o conviviente.
- ❖ Copia del último recibo de agua, luz y/o teléfono.
- ❖ Pólizas de seguros, en caso se requiera.
- ❖ Conformidad en la suscripción de pagarés y contratos de formalización correspondientes.
- ❖ Croquis del domicilio del solicitante y avalista.
- ❖ No podrán acceder a préstamos en una misma familia más de dos personas, especialmente si se trata de padres e hijos que tengan un solo ingreso.

## **11. Avales**

Cuando la capacidad de pago de un solicitante de crédito se considere incierta, se podrá solicitar la firma de un avalista que responda por la obligación, en caso que el deudor principal, no lo haga. Los avalistas, deberán reunir los mismos requisitos básicos o de

elegibilidad que los sujetos de crédito y su capacidad y voluntad de pago, serán analizadas de manera similar como para el caso del titular de crédito.

El avalista no necesitará ser acreditado de la Cooperativa, pero deberá contar con capacidad de pago y solvencia patrimonial suficiente para poder hacer frente, eventualmente a la obligación que está avalando, además de las obligaciones propias.

Todo acreditado, firmará de preferencia, con su cónyuge si es casado, o con su conviviente de hecho. Lo mismo se aplica para el caso de los avales, se omite la firma del cónyuge del avalista si se trata de garantía personal (laboral).

Al realizar el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes, se considerarán el total de deudas vigentes (capital más intereses) tanto a nombre del solicitante como de su cónyuge o conviviente de hecho, en calidad de titulares o de avales.

## **12. Pagarés**

La Cooperativa respalda sus operaciones de crédito con la suscripción de un pagaré (título valor).

## **13. Documentos Básicos para la Formalización de una Solicitud**

Todos los funcionarios responsables de la colocación de créditos, deberán cumplir con presentar como mínimo, un expediente que contenga cuando menos la documentación e información siguiente:



## **1. Identificación del solicitante.**

1.- Tratándose de personas jurídicas, escrituras constitutivas del acreditado y avalista y/u obligado solidario y modificaciones a las mismas, debidamente inscritas en el Registro Público de la Propiedad y/o de Comercio correspondiente; y escrituras de otorgamiento de poderes en favor de la(s) persona(s) que suscriba(n) el o los contratos y/o títulos de crédito, y

En el caso de personas naturales, copia del acta de nacimiento o comprobantes que permitan conocer la identidad de la persona de que se trate, y/o identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado y del avalista y/u obligado solidario, así como su huella digital y, en su caso, copia del acta de matrimonio;

2. La solicitud de crédito debidamente completada y, en su caso, copia del acta del Consejo de Administración o del Comité de Crédito en la que conste su aprobación, según corresponda;

3. Tratándose de personas morales, estados financieros internos del acreditado y, en su caso, del avalista u obligado solidario, con firma autógrafa del representante legal y con una antigüedad no mayor a 180 días;

4. En caso de personas físicas, documentación que acredite su capacidad de pago;

5. Copia de los contratos y títulos de crédito con los que se haya documentado el crédito;
6. Información sobre el historial del acreditado respecto del cumplimiento de sus obligaciones con la Entidad;
7. En su caso, correspondencia con el acreditado, como cartas, telegramas y otros; relacionados con modificaciones a los términos y condiciones del crédito otorgado;
8. Comprobante de domicilio; y
9. Garantías. Documentación que deba recabarse con el fin de evidenciar la existencia de garantías a favor de la Entidad por el crédito otorgado, e información relativa a la guarda, custodia y seguimiento que se dé respecto de las mismas.

Una ampliación de los requerimientos básicos se incorpora en el Anexo N° 2 del presente Manual. Las solicitudes de crédito que carezcan de los documentos básicos completos y debidamente actualizados, no podrán ser presentadas en ningún Comité de Crédito.

Es obligación de los Analistas de Crédito, cumplir con estos requerimientos y es obligación de todo el personal del Área de Créditos exigir el cumplimiento de la adecuada formalización.

Los funcionarios de Auditoría Interna se encargarán de controlar el cumplimiento de esta política.

#### **14. Actualización de Información sobre los Acreditados**

Se estima necesario realizar la actualización de la información sobre los acreditados por lo menos una vez cada año. Se deberán actualizar todos los documentos básicos para la formalización de las solicitudes, por cada operación crediticia.

Se podrá incrementar o disminuir la frecuencia de la actualización de algunos documentos, dependiendo del tipo de acreditado, del tipo de producto o según lo establezca el Consejo de Administración

#### **15. Clasificación de los Créditos.**

##### **15.1. Crédito Activo**

Resultante del financiamiento que otorgan las Entidades con base en lo establecido en las disposiciones legales aplicables.

## **15.2. Cartera Vigente**

Integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos tanto de principal como de intereses, así como de aquéllos con pagos de principal o intereses vencidos que no han cumplido con los supuestos previstos en el presente criterio para considerarlos como vencidos, y los que habiéndose reestructurado o renovado, cuentan con evidencia de pago sostenido conforme lo establecido en el presente criterio.

## **15.3. Cartera Vencida**

Compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando al efecto lo establecido en los párrafos siguientes:

El saldo insoluto de los créditos será registrado como cartera vencida, cuando:

1. se tenga conocimiento de que el acreditado es declarado en quiebra
2. Sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados originalmente, considerando al efecto lo siguiente:
  - i. si los adeudos consisten en créditos con pago único de principal e intereses al vencimiento, y presentan 30 o más días de vencidos;

ii. si los adeudos se refieren a créditos con pago único de principal al vencimiento y con pagos periódicos de intereses, y presentan 90 o más días de vencido el pago de intereses respectivo, o bien, 30 o más días de vencido el principal;

iii. si los adeudos consisten en créditos con pagos periódicos parciales de principal e intereses, incluyendo los créditos a la vivienda, y presentan 90 o más días de vencidos;

Los créditos vencidos que se reestructuren permanecerán dentro de la cartera vencida en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

#### **15.4. Reestructurados**

Es aquel crédito que se deriva de modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, respecto a: garantías, tasa de interés, o transformación de UDIS a pesos.

#### **15.5. Renovación**

Es aquel crédito en el que se amplía el plazo de liquidación durante o al vencimiento del mismo, o bien, el crédito se liquida en cualquier momento con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma Entidad, en la que sea parte el mismo deudor u otra persona que por sus nexos patrimoniales constituyen riesgos comunes.

### **15.5. Crédito Castigado**

Es la cancelación del crédito cuando existe evidencia de que se han agotado las gestiones formales de cobro o determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito, habiendo un abogado emitido el correspondiente certificado.

### **15.6. Créditos Comerciales**

Los créditos directos o contingentes denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas morales o personas físicas con actividad empresarial y destinados a su giro comercial, incluyendo los préstamos de liquidez otorgados a otras entidades de ahorro y crédito popular conforme a la legislación aplicable.

### **15.7. Créditos a la vivienda**

Los créditos directos denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas y destinados a la adquisición, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda sin propósito de especulación comercial; incluyendo aquellos créditos de liquidez garantizados por la vivienda del acreditado, y los otorgados para tales efectos a los ex-empleados de las Entidades.

## **15.8. Créditos de consumo**

Los créditos directos, incluyendo los de liquidez que no cuenten con garantía de inmuebles, denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de créditos personales y de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero, incluyendo aquellos créditos otorgados para tales efectos a los ex-empleados de las Entidades.

## **15.9. Renovación de Créditos**

Se considera como operación renovada al crédito, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la modificación de cuotas o la modificación del Plazo original. La posposición puede realizarse hasta dos (2) veces

a. Unidad encargada de la renovación y reestructuración de créditos.

Se deberá designar una unidad que se encargue del control y seguimiento de estas operaciones y trabajará de forma independiente de las unidades de negocios. Sus funciones podrán recaer sobre una dependencia existente, siempre que el personal encargado del otorgamiento del financiamiento original, se encargue de la evaluación y propuesta de la operación.

Asimismo, corresponde al Consejo de Administración establecer las políticas de estas operaciones, debiendo, la referida unidad, reportar trimestralmente al Consejo de

Administración u órgano equivalente, la información respecto a la evaluación de las operaciones analizadas en el ámbito de sus funciones.

## **16. Plazos de Financiamiento**

Los plazos de financiamiento se determinarán atendiendo:

- a) Al resultado del análisis de la capacidad de pago del solicitante determinado en el flujo de ingresos y egresos y el riesgo del sector y de la actividad económica que se pretende financiar.
- b) Por cada Tipo de Crédito.
- c) Según el Destino del Crédito.
- d) A las características propias y específicas de cada negocio o actividad económica.
- e) Al nivel de endeudamiento del solicitante.
- f) Al tipo de garantía ofrecida.
- g) A la solicitud del acreditado.
- h) Las condiciones que ofrezca la competencia en el mercado.



Los plazos de financiamiento mínimos y máximos, serán determinados para cada tipo de crédito y se consignan en el Reglamento de Crédito específico para cada producto, que acompaña y forma parte del Manual de Crédito.

Las Entidades, en la contratación de las operaciones activas señaladas conforme al nivel de operación aprobada, habrán de sujetarse a las disposiciones que resulten aplicables, así como a los términos y condiciones siguientes:

Las Entidades podrán otorgar préstamos o créditos por plazos hasta de 18 meses, de más de 18 y hasta 36 meses y superiores a 36 meses a sus socios, según su nivel de operaciones y respetando los límites máximos de plazo y monto de financiamiento que al efecto determine el Consejo de Administración.

### **17. Frecuencias de Pago**

Las frecuencias de pago hacen relación a la periodicidad con la cual los acreditados realizan el pago de sus cuotas. Las frecuencias de pago podrán ser: mensuales, bimensuales, a término, etc. La frecuencia de pago para cada operación se determinará atendiendo a:

- a) Al resultado del análisis de la capacidad de pago del solicitante determinado en el flujo de ingresos y egresos y el riesgo del sector y de la actividad económica que se pretende financiar.
  - b) Por cada Tipo de Crédito.
  - c) Según el Destino del Crédito.
  - d) A las características propias y específicas de cada negocio o actividad económica
  - e) Al nivel de endeudamiento del solicitante.
  - f) Al tipo de garantía ofrecida.
- 
- g) A la solicitud del acreditado.
  - h) Las condiciones que ofrezca la competencia en el mercado.

La frecuencia de pago será determinada para cada tipo de crédito y se consignan en el Reglamento de Crédito específico para cada producto, que acompaña y forma parte del presente Manual de Crédito.

## **18. Montos de Financiamiento**

Se aplicará una política prudencial en el establecimiento de los montos de financiamiento con límites que se establecerán considerando:

- a) Al resultado del análisis de la capacidad de pago del solicitante determinado en el flujo de ingresos y egresos y el riesgo del sector y de la actividad económica que se pretende financiar.
  - b) Por cada Tipo de Crédito.
  - c) Según el Destino del Crédito.
  - d) A las características propias y específicas de cada negocio o actividad económica.
  - e) Al nivel de endeudamiento del solicitante.
  - f) Al monto de aportes y/o ahorro
  - g) Al tipo de garantía ofrecida.
  - h) A la solicitud del acreditado.
- 
- i) Las condiciones que ofrezca la competencia en el mercado.

Los montos máximos y mínimos serán determinados para cada tipo de crédito y se consignan en el Reglamento de Crédito específico para cada producto, que acompaña y forma parte del presente Manual de Crédito.

## **19. Garantías**

Las garantías son aquellas exigidas por un acreedor para asegurar el cumplimiento de una obligación; pueden ser personales o reales.

Sólo en la medida en que sea posible cuestionar la recuperabilidad de un crédito, adquirirán importancia decisiva las garantías ya que la misma no altera el nivel de riesgo que lleva implícita la operación crediticia. Las garantías serán consideradas como complemento de la operación crediticia ya que la misma sólo tiene capacidad para incentivar al deudor a cumplir con las condiciones pactadas.

Los requisitos y documentos para operar con los diferentes tipos de garantía, se describen en el Anexo N° 3

### **19.1. Garantía Personal o Quirografaria**

Se entiende por garantía personal, de una operación crediticia la obtenida a través de la firma del titular (con el conocimiento de su cónyuge) de la operación, en la solicitud de crédito. Esta garantía se puede utilizar para operaciones nuevas y renovaciones, de acuerdo con el monto solicitado según lo dispuesto por la Gerencia.

### **19.2. Garantía de Aval o Codeudoría de Terceros**

Se entiende por garantía de aval o codeudoría, de una operación crediticia, la obtenida a través de la firma del titular de la operación más la firma de un aval con sus correspondientes cónyuges de ser posible, aunque no necesario, en la solicitud de crédito y en el título valor que respalda la operación: pagaré.

Un aval podrá garantizar a más de un acreditado de crédito siempre y cuando su capacidad de pago lo permita y cumpla con los requisitos establecidos en el presente manual. Se deberá analizar su endeudamiento patrimonial.

Un acreditado podrá ser aval de otro acreditado, si tiene capacidad de pago para asumir su deuda, más la(s) que garantiza, y que tanto el acreditado como el aval o codeudor mantenga(n) dentro en su historial de pagos una calificación Normal en el(os) crédito(s)

vigente(s). En este caso se analizará su endeudamiento patrimonial, el cual no debe superar el parámetro establecido en el presente manual.

Los avales deberán presentar igual o mejor situación económica-financiera que el titular de la obligación. Esta garantía se puede utilizar para operaciones nuevas y renovaciones, de acuerdo con el monto solicitado según lo dispuesto por la Gerencia.

No podrán ser avales: Los Miembros del Consejo de Administración, Directores, Gerentes, funcionarios y/o trabajadores de la Cooperativa.

Para determinar la capacidad de pago del aval, el Analista de Crédito deberá recabar información sobre la actividad generadora de ingresos así como la composición de los gastos. La capacidad de pago se evalúa bajo las mismas relaciones financieras que se calculan para el deudor principal.

### **19.3. Garantía laboral con respaldo salarial**

Se entiende por garantía laboral con respaldo salarial la obtenida a través de la firma del titular de la operación más la firma de un avalista con sus correspondientes cónyuges de ser posible, aunque no necesario, en la solicitud de crédito y en el pagaré, con el respaldo del salario del avalista.

Este tipo de garantía solamente podrá ser instrumentada para socios (as) que laboren con empresas con las cuales la Cooperativa cuente con acuerdos firmados en donde la

empresa en cuestión está dispuesta a descontar y retener parte del salario del empleado, ante la presentación de la correspondiente autorización firmada por el mismo, el cual será remitido a la Cooperativa para ser aplicado al pago de la correspondiente cuota.

### **19.4. Garantía Hipotecaria**

Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, propiedad del deudor o en su defecto de un tercero.

Esta garantía se instrumenta a través de una escritura hipotecaria celebrada ante un notario público, la cual deberá inscribirse en el Registro de la Propiedad.

La constitución de esta garantía, no implica el desprendimiento del bien por parte del deudor, pero sí otorga al acreedor, la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, los derechos de preferencia y venta judicial del bien hipotecado, en caso de incumplimiento del pago del crédito.

Los bienes aceptados como garantía hipotecaria a favor de la Cooperativa, deberán respaldar todas las deudas y obligaciones directas o indirectas existentes o futuras, asumidas por quien las afecte en garantía.

Para la constitución de esta garantía, se deberá contar con la firma en la documentación respaldatoria del titular y su cónyuge o conviviente, o del avalista y su cónyuge o conviviente

La valuación de los inmuebles propuestos en garantía, será efectuada por un experto valuador designado por la Cooperativa.

### **19.5. Cobertura de Garantías**

Para establecer la cobertura de la garantía, se debe considerar el riesgo consolidado del acreditado, o del aval, dependiendo de quien ofrezca la garantía. La cobertura de garantías se establece en la tabla que figura en el Anexo N° 4.

### **19.6. Valuación de las Garantías**

La valuación de garantías preferidas se basará en el valor neto de realización en el mercado, que se basa en un valor comercial de referencia, calculado a partir de una información confiable y siguiendo un criterio conservador producto de las condiciones vigentes del mercado; esta valuación no puede estimarse a partir de meras expectativas de mejoramiento de precios en el mercado o supuestos de carácter financiero relacionados con potenciales acreditados.

La actualización en la valuación de garantías en la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo se realiza cuando exista algún cambio que pudiera tener un impacto significativo en el valor neto de realización del bien.

En los casos de bienes inmuebles que sean de materiales rústicos o mixtos, sólo se considera el valor neto de realización del terreno.



Las garantías reales serán valuadas por un perito debidamente habilitado para tal efecto según leyes vigentes. Estos profesionistas serán previamente seleccionados por la Gerencia y Comités de Créditos, luego propuestos al Consejo de Administración para su aprobación, dentro de los tres primeros meses de cada año.

El plazo de actualización de las tasaciones de los bienes en garantías es de 3 años de la fecha de tasación inicial. Salvo que el Comité de Créditos considere conveniente solicitar una nueva tasación en un menor tiempo.

Cuando las garantías sean sobre títulos valores, instrumentos financieros en general, éstos serán prendados a favor de la Institución Financiera, observándose las leyes sobre la materia. Las principales variables a considerar en sus valuaciones deben relacionarse con la solvencia y liquidez de la empresa emisora, la clasificación de estos instrumentos, como también con la cotización de mercado que tengan, de ser el caso. En caso que las empresas clasificadoras le asignen a los mencionados instrumentos distintas clasificaciones, la Cooperativa, deberá considerar la menor clasificación.

Para todos los casos la cobertura por acreditado incluye las obligaciones directas (como titular) y las que indirectamente asume (como aval), debe considerarse que la sumatoria de estas obligaciones, no suponen el monto señalado para cada tipo de garantía.

## **20. Tasas de Interés, Gastos y Seguros**

### **20.1. Tasa de Interés**

El interés es el alquiler o rédito que la unidad demandante de fondos conviene pagar por un dinero tomado de la unidad oferente de fondos. Dicho producto también incluye los costos propios de la gestión de crédito.

Las tasas de interés activas en moneda nacional y extranjera se determinan por la libre competencia en el mercado financiero y deben ser expresadas en términos efectivos anuales. La tasa de interés aplicada a las operaciones crediticias, se rige según los precios vigentes en el mercado, pero encuadrados a lo normado por el Banco Central del Ecuador y las leyes vigentes en la materia, aprobados por resolución de Consejo de Administración.

El cálculo de la tasa de interés es independiente del tipo de crédito que se esté procesando y se podrá optar por diferentes tipos de liquidaciones, las cuales estarán disponibles según establezca el Consejo de Administración.

Las tasas de interés deberán estar en condiciones de generar un margen suficiente para alcanzar la plena cobertura de costos relacionados con la operación de crédito con la finalidad de que las operaciones crediticias sean rentables.

La Cooperativa se reserva el derecho de revisar el valor de la tasa de interés periódicamente o cuando lo considere necesario y modificarla teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia.

Deberá pactarse en el contrato de crédito una sola tasa de interés, aclarando las características de esta tasa, la cual estará expresada como una de las opciones siguientes:

1. Puntos porcentuales y/o sus fracciones, fijos;
2. Puntos porcentuales y/o sus fracciones, fijos, que se adicionen a una sola tasa de referencia, que se elija de entre las tasas de referencia nacional o tasas legales.
3. Estableciendo: i) El número de puntos porcentuales máximo y mínimo que podrán sumar a una de las mencionadas tasas de referencia, y ii) Que dentro del rango resultante de lo anterior, la tasa de interés se determine multiplicando la tasa de referencia por un factor fijo, o
4. Estableciendo: i) El número de puntos porcentuales máximo y mínimo que podrán sumar a una de las mencionadas tasas de referencia, y ii) Que dentro del rango resultante de lo anterior, la tasa de interés se determine multiplicando la tasa de referencia por un factor fijo y sumando al producto un número fijo de puntos porcentuales o sus fracciones.

## **20.2. Comisiones o Gastos de Estudio**

Se podrá cobrar comisiones o gastos de estudio por concepto de trámites de solicitud y por apertura de cuenta. Dependiendo de las directrices emanadas del Consejo de Administración, podrá incluir o no este gasto como parte de la tasa de interés cobrada o adicionarlo al monto del capital.

## **20.3. Gastos de Tasación de Bienes**

La Cooperativa podrá designar a peritos especialistas en el área de avalúo de bienes, para que se encarguen de asignar un valor monetario a los bienes que se tomarán en respaldo para los créditos que requieran de este tipo de garantía. Los costos derivados se transfieren al acreditado. Estos gastos, no son imputables para el cálculo de la tasa de interés.

Estos gastos son establecidos por los peritos tasadores y son independientes del capital.

El acreditado deberá manifestar su aceptación de pagar estos gastos, antes de realizar el avalúo correspondiente.

#### **20.4. Gastos de Registro y Levantamiento para Hipoteca.**

Los gastos notariales y de Registro Público, por constitución y registro de la hipoteca deben ser asumidos por el acreditado. El acreditado deberá abonar el importe de los mismos directamente donde corresponda.

Así mismo, el acreditado se hará cargo de los gastos de elevación de la hipoteca, si una vez cancelada su operación, decide no seguir operando con la Cooperativa

El acreditado deberá manifestar su aceptación de pagar estos gastos, antes de realizar el registro de la hipoteca, así como los posteriores gastos de levantamiento de la misma. Estos gastos no son imputables para el cálculo de la tasa de interés y puede ser adicionado al monto del capital.

### **21. Intereses Moratorios y Cargos**

#### **21.1. Intereses Moratorios**

Los intereses moratorios se cobrarán al acreditado por el incumplimiento puntual de sus obligaciones, dentro de los topes legales establecidos.

Los acreditados que caen en mora deberán pagar interés moratorio desde el primer día de atraso a efectos de que eviten caer en mora por los altos costos que implicaría retrasarse en los pagos de sus cuotas.

El sistema informático de crédito calculará diaria y automáticamente el valor de los intereses según los días de atraso, de conformidad con las Regulaciones del Banco Central del Ecuador.

## **21.2. Comisiones por Atraso, Gastos de Cobranza**

Las comisiones por atraso se cobrarán como penalidad al acreditado por el incumplimiento puntual de sus obligaciones y como consecuencia de los costos en que incurren la Cooperativa para realizar el requerimiento de los pagos atrasados además de los costos de oportunidad que implica la no disposición del dinero prestado y no recuperado de acuerdo con lo pactado. Las comisiones tienen como finalidad la cobertura de otros gastos, tales como gastos de notificaciones, de administración, notarial y judicial, el mismo será cargado a la cuenta del crédito que el acreditado asumirá.

El sistema informático de crédito calculará diaria y automáticamente el valor de estos cargos según los días de atraso.

Se establecerá una tabla de comisiones de cobranza, la misma que será modificada de acuerdo con la resolución del Consejo de Administración.

Existirá la posibilidad de condonación de intereses moratorios y comisiones de cobranza, previa solicitud del Analista de Crédito y aprobación de la Gerencia de Créditos, según límites establecidos por el Consejo de Administración. Esta política será aplicable a aquellos casos de morosidad grave de difícil recuperación.

### **21.3 El Destino del Crédito**

El destino del crédito, se tomará en cuenta dependiendo de aquello que se va a financiar a fin de establecer y ofrecerle al solicitante, el plan de pagos más adecuado.

Marginalmente, se analizará también su repercusión en la actividad económica del solicitante y el contexto, en forma integral, ya que se podrá tomar en cuenta o no en consideración los ingresos adicionales que pueda generar el crédito, a efectos de estimar la capacidad de pago del solicitante.

Por lo tanto, más allá del destino del crédito, lo que nos interesa es la capacidad de reembolso del crédito, lo cual, no sólo depende de la estructura del activo, sino también de la estructura de endeudamiento, las obligaciones con la unidad económica y fundamentalmente el mercado.

## **22. Proceso de Análisis para el Otorgamiento de Créditos**

La tecnología de evaluación crediticia a ser aplicada por la Cooperativa el análisis de la actividad generadora de ingresos, así como del contexto en que se desenvuelve la unidad económica. La finalidad de realizar este análisis es:

- Evaluar la potencialidad económica de la actividad generadora de ingresos del solicitante y los problemas potenciales de la moral de pago.
- Dejar claramente establecido que la aplicación del crédito se adecuará a las necesidades de liquidez de la unidad económica del acreditado.

La responsabilidad del Analista de Crédito para el cumplimiento de estos principios es obtener la información a través de la visita en campo en el lugar de desarrollo de la actividad económica generadora de ingresos o trabajo del acreditado, y para los casos en los cuales se requiera, del domicilio particular.

La visita en campo tiene la finalidad de evaluar las variables que afectaran la actividad generadora de ingresos y la verificación física de las herramientas y activos fijos utilizados en la misma. Se estima que la calidad de la información depende del Analista de Crédito, quien se hace responsable por la veracidad de la información que recolecte y que debe constituirse en base confiable para la toma de decisiones del Comité de Crédito.



El Analista de Crédito agendará la fecha y hora de la visita al acreditado obteniendo con anticipación el informe de la Sociedad de Información Crediticia y todos los recaudos necesarios sobre la situación histórica y actual de endeudamiento y comportamiento de pago del solicitante.

Se asume que el Analista de Crédito completará la solicitud de crédito después de haber mantenido un primer contacto directo con el solicitante y sólo si el resultado del primer contacto nos arroja indicios positivos sobre la capacidad y moral de pago del solicitante.

### **22.1 El Análisis de la Capacidad de Pago**

El objetivo de esta fase de análisis es minimizar el riesgo crediticio y conocer concretamente si el solicitante, cuenta con ingresos suficientes para cubrir los pagos de las cuotas de un eventual crédito a conceder.

La información necesaria para analizar la capacidad de pago de los solicitantes se recopila con los formularios de relevamiento de información de los cuales se obtiene una visión completa sobre la situación patrimonial, los flujos de ingresos y egresos del potencial acreditado y su capacidad de pago en función a su excedente y su endeudamiento patrimonial.

#### a. Indicadores para Propuesta de Crédito

Sirven de apoyo para decidir sobre el monto de crédito que el Analista de Crédito, sugerirá al comité de crédito, que sea aprobado. El cálculo de estos indicadores también surge como consecuencia de la información que el Analista de Crédito obtuvo en los formularios de relevamiento.

#### b. Endeudamiento a Futuro sobre el Patrimonio

Servirá para determinar el monto máximo de crédito que se podrá otorgar al solicitante. El endeudamiento total del solicitante no debe superar un resultado mayor al 100% del patrimonio del solicitante. Se tendrán consideraciones especiales, según el producto y la puntualidad del acreditado.

#### c. Liquidez de la actividad

Servirá para determinar el valor máximo por concepto de cuota que se podrá descontar del excedente del acreditado. Este valor debe guardar concordancia con el monto de préstamo y el plazo de la operación.

Se recomienda que este indicador no supere un resultado mayor a 60%, para la primera operación. Para renovaciones o reenganches de crédito de acreditados con calificación

institucional Normal, podrá considerarse hasta 85% de la disponibilidad del acreditado, para el cálculo de la cuota.

Se podrán tener consideraciones especiales, según el producto y la puntualidad del acreditado.

#### d. Relación de Garantías

Servirá para establecer la cobertura del crédito. Este indicador tendrá valores específicos a ser respetados, según el tipo de garantía y la calificación institucional de pago de los acreditados.

#### e. Liquidez del Aval

Servirá para determinar el valor máximo por concepto de cuota que se podrá descontar del excedente del aval. Este valor debe guardar concordancia con el monto de préstamo y el plazo de la operación.

Se recomienda que este indicador no supere un resultado mayor a 70%, en caso que el aval también tenga alguna obligación crediticia.

Se tendrán consideraciones especiales, según el producto y la puntualidad del acreditado.

### **23. La Propuesta de Financiamiento**

El Analista de Crédito tiene a su cargo la presentación de las propuestas de financiamiento de los solicitantes al Comité de Crédito que aprueba o rechaza la misma. Hacer una propuesta no significa transcribir lo que el solicitante pide, sino asumir la postura de que él es el principal funcionario que debe recomendar la aprobación o rechazo de la operación crediticia.

En otras palabras el Analista de Crédito debe estar convencido del sentido negativo o positivo de lo que propone, pidiendo al solicitante que le proporcione los elementos de juicio necesarios para poder forjarse un concepto lo más claro posible de la situación económica del acreditado.

La propuesta de financiamiento debe guardar una estructura lo más similar a la que se expone a continuación:

- Apreciación concreta sobre el análisis de la unidad acreditado-actividad económica.
- Apreciación de los riesgos potenciales del préstamo.
- Condiciones de la propuesta de financiamiento, incluida la garantía propuesta.
- Impresión personal del Analista de Crédito y de vecinos sobre el acreditado y su modo de vida.
- Opinión sobre el valor y calidad del patrimonio.
- Opinión de por qué se cree que el flujo declarado, puede ser real.

- Hablar sobre el entorno, comunidad, competencia, fortalezas, inicios en esa actividad generadora de ingresos, etc.
- Si presenta aval, hacer un comentario similar.

El Analista de Crédito una vez presentada su propuesta de financiamiento, deberá preocuparse de lograr una rápida decisión, para dar al solicitante una pronta respuesta.

El acreditado apreciará la prontitud, aún cuando la respuesta sea negativa, y se formará una impresión favorable de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.

#### **24. Los Comités de Crédito**

El Comité de Crédito es la instancia ejecutiva que evalúa, aprueba o desaprueba las propuestas de financiamiento presentadas inicialmente por los Analistas de Crédito. El Comité de Crédito ejerce sus funciones con carácter deliberativo y resolutivo, se rige por las normas y políticas de crédito aprobadas por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración deberá emitir los reglamentos y manuales operativos a los cuales deberá ajustarse el Comité de Crédito o su equivalente.

El Comité de Crédito deberá rendir un reporte trimestral sobre su gestión al Consejo de Administración, donde se especifique el detalle de las operaciones que, hayan sido autorizadas o rechazadas por la instancia respectiva.

## **25. Desembolso de los Créditos**

Después de aprobada la propuesta de financiamiento por el(los) Comité(s) de Crédito (mediante la resolución de aprobación), se da paso a la formalización de las garantías quedando así la operación expedita para ser desembolsada, luego de las verificaciones establecidas en el capítulo de procedimientos crediticios.

Además, debe prepararse la documentación correspondiente para el desembolso. El desembolso de las operaciones se realizará en las Sucursales de la Cooperativa. Por ningún motivo, la documentación respaldatoria de las operaciones saldrá de las oficinas. Todas las personas relacionadas con cada operación, deberán concurrir a la Cooperativa, a efectos de firmar los documentos correspondientes. Ningún crédito deberá ser desembolsado sin haber completado la formalización de la documentación respaldatoria.

## **26. Vencimiento de los Créditos**

Anterior al desembolso, es importante que el solicitante manifieste su conformidad con la fecha de pago, ya que de esta manera, se evitará problemas de morosidad y justificaciones para no cumplir con el pago puntual.

## **27. Pre pagos para Cancelaciones**

Se aceptan cancelaciones y pagos por adelantado antes del vencimiento del plazo pactado, cobrando los intereses que correspondan al saldo de capital hasta la fecha del pago, adicionalmente y de ser el caso, se cobrará una comisión administrativa de acuerdo con las tarifas vigentes.

## **28. Gestión de Recuperación, Seguimiento y Control de Créditos Atrasados**

El seguimiento debe ser altamente dinámico y su finalidad es mantener un bajo nivel de morosidad para que no se vea afectada la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la Cooperativa. También debe cumplir con el objetivo de mantener una relación crediticia permanente con el acreditado, con lo cual se logra la reducción de la incidencia de los gastos de administración en la estructura de costos de las operaciones crediticias.

Los métodos o formas de seguimiento serán adaptados a las diferentes circunstancias y al tipo de deudor. El seguimiento básico consiste en:

- Llamadas de requerimiento.
- Visitas sistemáticas al domicilio o lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos del acreditado.
- Las visitas deberán complementarse con recordatorios escritos (cartas, mensajes cortos

etc.), los que se archivarán en el expediente del acreditado.

- Un sistema de sanciones a través de recargos y acciones judiciales como última fase de recuperación.
- Utilización eficiente del programa computarizado que diariamente emita listados de morosidad de la cartera, considerando diferentes aspectos a evaluar como: saldo de deuda, cantidad de cuotas pagadas, tipo de crédito, zona geográfica, actividad generadora de ingresos, etc.
- La misma presión de requerimiento de pago, se ejercerá sobre los avales.

El personal de recuperación debe continuar insistente y de manera firme en sus gestiones de cobro, aún cuando se haya iniciado un juicio, colaborará en todo momento a las instancias correspondientes con su especial conocimiento del acreditado moroso.

El control de la morosidad se exige a partir del primer día de atraso en el pago de la cuota, se establecerán diversos mecanismos de control de los trabajos realizados por los diferentes funcionarios responsables de la calidad de la cartera para detectar cualquier incumplimiento.

## **29. Castigo de Cartera**

Se podrá aplicar lo dispuesto por las leyes vigentes que rigen en lo correspondiente a castigo de cartera. Además se considerarán los siguientes aspectos:

- Que el personal de recuperación informe de la imposibilidad de recuperación.



- Que el personal de recuperación y/o Gerente hayan emitido un informe de irrecuperabilidad o de la imposibilidad de efectuar acciones judiciales. En dicho informe deberá recomendar el castigo sustentado técnicamente. El informe debe contener: situación legal del deudor, situación legal de las garantías, gestiones realizadas para la recuperación del crédito, resultado de las negociaciones con el acreditado y sus avales, factores de irrecuperabilidad y comentarios adicionales sobre la capacidad y voluntad de pago del deudor y la correspondiente certificación del abogado responsable.
- Para poder realizar el castigo de cartera, el crédito debe tener un atraso igual o mayor a 180 días.
- Que se encuentre íntegramente provisionado y los deudores estén considerados en la categoría de pérdida.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN:**

### **PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS**

#### **1. Objetivo**

En este capítulo, se busca describir los pasos básicos que se deben seguir para el otorgamiento de un crédito desde el inicio de la relación formal entre el Acreditado y la Cooperativa. El orden de los pasos es correlativo y la solicitud sólo podrá pasar a la siguiente etapa si ha cumplido todos los requisitos de la etapa anterior.

En cualquiera de las etapas, el proceso puede ser interrumpido, debiéndose informar sin demora al acreditado de los motivos de la decisión. El sistema informático registrará las diferentes etapas, los tiempos invertidos y los responsables de cada una de ellas.

#### **2. Promoción de Créditos**

Responsable principal: Analista de Créditos

Responsables alternativos: Cualquier funcionario de la Cooperativa, especialmente los funcionarios del Área de Créditos

Procedimiento:

Todos los funcionarios deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan a las Sucursales de la Sociedad

Cooperativa de Ahorro y Préstamo. Esta premisa debería cumplirse para todos los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

### **2.1. Acciones de Promoción**

Todas las Sucursales de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo deberán conocer la estrategia para la promoción y la captura de acreditados. Las vías usuales de ingreso de los mismos son:

### **2.2. Publicidad Medios Masivos**

También es conocida como promoción pasiva, es la realizada a través de medios de alcance masivos de difusión como ser: prensa escrita, radio, televisión, etc. Esta forma de promoción del crédito probablemente tenga mucha efectividad dependiendo de la imagen que tiene la Cooperativa en el mercado y el nivel de cobertura territorial.

Como efecto de la promoción pasiva, los potenciales acreditados se acercan a las oficinas de la Cooperativa donde se les informa de las características y requisitos del crédito. Con esta información básica; el funcionario (que debería ser el Auxiliar de Créditos) que atiende al solicitante, da inicio al proceso que permitirá determinar el tiempo de demora para que la solicitud sea atendida (se cargará en el sistema la pre solicitud).

Finalizada la toma de información, indicará al solicitante que en un plazo máximo de dos días hábiles un funcionario de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo le visitará o se contactará con él. También se debe indicar al solicitante, los requisitos y documentación que debe tener listos para entregar al Analista de Crédito que lo visite.

### **2.3. Referidos**

Metodología aplicada de promoción que consiste en contactar con personas que ya han operado crediticiamente con buen historial y que en la actualidad no cuentan con crédito activo o, solicitar información sobre acreditados potenciales hablando con personas como fuentes de información:

- a. Jefes de entidades gremiales.
- b. Administradores de mercados.
- c. Proveedores de negocios minoristas.
- d. Acreditados con buen historial de pago en la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.
- e. Personas que aparecen como referencias de los acreditados actuales.

Es recomendable tratar de establecer y mantener un contacto permanente con dichas personas, participando en eventos comerciales, sociales o deportivos, visitándoles, llamándoles por teléfono periódicamente, etc.

#### **2.4. Promoción directa**

La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Analista de Créditos y también, los Gerentes de Sucursales o personal Auxiliar de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos; así como igualmente a acreditados que ya han operado con la Entidad y cuyo crédito ha sido pagado o está próximo a liquidarse.

#### **2.5. Solicitante Potencial**

Todas las acciones de promoción tienen como finalidad, la detección de solicitantes potenciales con los cuales, la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, podrá lograr el cumplimiento de metas de crecimiento de cartera.

#### **2.6. Se Informa sobre Producto**

El personal de la Institución que a logrado captar la atención del solicitante potencial, informará al mismo sobre la gama de productos ofertados por la Institución y sus características.

En este punto es importante recalcar, que para realizar una adecuada promoción de los productos y servicios que ofrece la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.

El personal deberá contar con elementos de trabajo básicos para realizar la labor, como son: volantes de promoción, tarjetas personales, conocimiento de toda la gama de productos que ofrece el Área de créditos, conocimiento de las tasas de interés activas y pasivas con que trabaja la competencia y conocer cuáles son las principales instituciones competidoras en la zona, conocer los números telefónicos de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y de las Sucursales donde trabajan, conocer la dirección de la Sucursal, el nombre del Gerente, el nombre de la plana directiva, etc.

El Analista / Auxiliar de Crédito debe manejar también el Manual de Crédito de la Cooperativa para poder responder adecuadamente a los acreditados potenciales ante eventuales planteamientos de crédito, consultas, etc.

## **2.7. Interés**

Expuesto las ventajas y beneficios de operar con la Cooperativa, al potencial solicitante de servicios, el mismo estará en condiciones de tomar la decisión de optar o no por un financiamiento.

## **2.8. Deseo no Satisfecho**

Si el solicitante potencial no se muestra interesado en operar con la Cooperativa, el funcionario deberá intentar detectar las causas de esta reacción y desarrollar una

estrategia adecuada, tratando de revertirla. Se sugiere preguntar directamente por qué no desea crédito. Si no responde abiertamente, preguntar con las siguientes alternativas:

a. El acreditado ya tiene acceso a otro crédito, por ejemplo de:

Prestamistas: Explicar que la Cooperativa, ofrecen tasas de interés más bajas y frecuencias de pago más largas;

Proveedores: Explicar que si compra al contado puede obtener descuentos, puede diversificar sus fuentes de abastecimiento, aprovechar ofertas, etc.

b. El acreditado está conforme con el nivel de su actividad, explicar que con una inversión bien utilizada puede crecer; ampliar su segmento de mercado, etc.

c. El acreditado potencial tiene una mala imagen de la Cooperativa. Esto se podría dar por diferentes motivos, pudiendo algunos ser: Créditos atrasados en el otorgamiento: Explicar que ello se ha mejorado, que ahora los créditos se desembolsan en menos tiempo (de preferencia informar los tiempos de demora en la atención de las solicitudes de crédito en función del tipo de producto crediticio);

## **2.9. Analiza otro Ofrecimiento**

Si el acreditado tiene dudas con relación a la conveniencia o no de tomar un crédito con la Cooperativa, podría necesitar más tiempo para comparar los servicios ofertados con pares que operen en el mercado.

## **2.10. Analista / Auxiliar de Crédito**

Si el acreditado es elegible y muestra un interés relativo pero no desea financiamiento en ese momento, el Analista / Auxiliar de Crédito tomará nota en una agenda para un futuro contacto su nombre, dirección y la fecha en la que desea el crédito. Se recomienda igualmente, dejar tarjeta y mantener el contacto.

## **2.11. Cliente Potencial**

El solicitante desea el crédito, en cuyo caso, se deberá explicar los requisitos y tomar los datos preliminares del acreditado.

## **2.12. Nuevo**

A efectos de dar trámite a la solicitud de financiamiento y procesar con celeridad la solicitud se deberá consultar si la persona ha operado con anterioridad con la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.



### **2.13. Consulta Base de Datos**

Si la persona ha operado con anterioridad con la Cooperativa se consultará la base de datos interna para verificar el historial de pago del mismo. Para aquellos contactos que son realizados en campo, sin contar con la posibilidad de consultar la base de datos en el instante, será opción del Analista / Auxiliar de Crédito el llenado del formulario de Pre Solicitud con los datos generales del potencial acreditado.

### **2.14. Buen Historial**

La consulta en la base de datos de la entidad, tiene como finalidad primordial, establecer la moral de pago del solicitante potencial, ya que permitirá verificar la puntualidad en el pago de su obligación previa o actual con la Cooperativa

### **2.15. Se Informa al Socio y Archiva en Rechazados**

Si como resultado de la consulta en la base de datos, se constata que el solicitante potencial en una operación previa no reembolsó en tiempo y en forma la obligación financiera contraída, se procederá a informar a la persona que la solicitud de financiamiento no podrá ser atendida por la mala referencia adquirida en la operación anterior.

El Analista / Auxiliar de Crédito, procederá a archivar la solicitud de financiamiento en la carpeta de rechazados, asentando en el mismo, las causas del rechazo.

## **2.16. Llenado de Formulario: Pre Solicitud**

Si el solicitante potencial cuenta con un buen historial de pago, o se trata de un potencial nuevo acreditado, se procederá al llenado de la Pre Solicitud en donde se toman los datos básicos de la persona: Nombre completo, dirección, teléfono, referencias personales y comerciales, monto solicitado, plazo, destino de la inversión, etc..

La toma de datos de la Pre-Solicitud es el primer paso en el proceso de concesión de créditos y no necesariamente implica realizar una visita al acreditado (segunda visita en caso de ser una promoción directa), siendo la misma previa a la toma de información para la Solicitud de Crédito, momento en que el acreditado decide formalizar su demanda de crédito ante la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y proporciona información básica para la evaluación de riesgos y facilita los documentos básicos establecidos.

El objetivo principal en esta etapa es conseguir información básica sobre el acreditado y su actividad generadora de ingresos, la cual servirá como punto de partida para iniciar la evaluación del riesgo.

### **2.17. Firma Autorización para Consulta: Sociedades de Información Crediticia**

En el momento de llenado de la Pre Solicitud de financiamiento, se procederá simultáneamente a llenar el formulario de autorización para consulta de información en la Central de Riesgos, el cual deberá ser firmado por el titular y cónyuge (si corresponde).

### **3. Consulta en Central de Riesgos**

Responsable principal: Auxiliar de Créditos

Responsables alternativos: Gerente de Sucursal

Procedimiento:

Se debe verificar las referencias tanto del solicitante, su cónyuge/conviviente, del avalista y su cónyuge/conviviente (de ser el caso) en la Central de Riesgos disponibles.

En el caso de que aún no se tengan los datos del codeudor, la consulta se hará en el momento en que el acreditado los proporcione, antes de ser presentada la operación en Comité de Crédito, o posteriormente si el Comité de Crédito solicita la presentación de un aval.

#### **4. Control de las Pre Solicitudes**

Responsable principal: Auxiliar de Créditos

Responsables alternativos: Gerente de Sucursal o Gerente de Créditos

Procedimiento:

##### **4.1. Control de Pre Solicitudes**

El Auxiliar de Créditos responsable de la consulta en las Sociedades de Información Crediticia y en la base de datos del sistema informático (historial de clientes), podrá realizar el control diario de los requerimientos de financiamiento presentados a la Cooperativa.

El registro tiene como objetivo permitir el seguimiento y control de las solicitudes, y tener información sobre quién es el responsable de la misma para responder las preguntas de los solicitantes y para acelerar el proceso si fuera necesario.

#### **5. Visita de Evaluación de Solicitante**

Responsable principal: Analista de Crédito

Responsables alternativos: Gerente de Sucursal, Gerente de Créditos.

Procedimiento:

### **5.1. Visita de Llenado de Formulario y Análisis**

Durante la entrevista, se completará la información correspondiente en los formularios para la formalización de la Solicitud de Crédito, según lo siguiente:

- Si es acreditado nuevo o no.
- Tipo de persona.
- Producto crediticio solicitado.

El Analista de Crédito, es el funcionario encargado y responsable de completar toda la información para la formalización de las operaciones, que será recopilada “in situ”, es decir, deberá realizar la entrevista en el domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos del solicitante y luego realizar la visita al domicilio particular (si correspondiese).

### **5.2. Recopilación y Elaboración de Estados Financieros**

La visita para la evaluación de la actividad económica, efectuada por el Analista de Crédito, tiene dos objetivos:

- Determinar la Capacidad de Pago. La Capacidad de Pago es el aspecto cuantitativo del análisis, por lo tanto se puede determinar con cierta precisión, si el Analista de Crédito tiene la suficiente habilidad para tomar los datos correctamente y si el acreditado es

transparente al dar la información. Para ello, utilizará los formularios confeccionados para tal efecto: Evaluación de Riesgos y Declaración Patrimonial.

- Determinar la Moral de Pago. La moral de pago es el aspecto cualitativo/subjetivo, porque depende de la apreciación que tenga el Analista de Crédito sobre el comportamiento del acreditado, su entorno y su familia. El objetivo de esta evaluación es determinar si el acreditado tiene predisposición para cumplir puntualmente con sus obligaciones. Por lo tanto, es de suma importancia que se establezca bases sólidas para construir la relación con el acreditado, para lo cual, necesariamente deberá mencionar el tema de pagar sin atrasos, los costos de la mora, los beneficios de los pagos puntuales, etc.

### **5.3. Durante el Primer Contacto se Considera Apto**

Durante esta etapa, el Analista de Crédito deberá analizar la viabilidad de la operación crediticia. Cuando las operaciones son de montos significativos, con garantía hipotecaria o garantía prendaria, el proceso de evaluación podrá demorar hasta una semana, por lo cual, es de importancia informar al solicitante de los procedimientos que se llevarán a cabo y no perder el contacto comercial con el solicitante, mientras se define una respuesta concreta.

#### **5.4. Se le Informa al Solicitante, Da de Baja y Archiva en Rechazados**

Si con base en la información proporcionada por el solicitante durante la visita de evaluación y llenado de formularios, el Analista de Crédito determinara en forma preliminar que el mismo no cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, informará al mismo que la solicitud de financiamiento no podrá ser procesada. De igual manera, deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en rechazados, registrando los motivos.

#### **5.5. Se Solicitan Referencias Personales y Comerciales**

Si con base en la información proporcionada por el solicitante en la visita de evaluación y llenado de formularios, el Analista de Crédito determinara en forma preliminar que el mismo cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, procederá a la realización de referencias personales y comerciales del solicitante.

#### **5.6. Son Buenas**

Se recomienda que el Analista de Crédito recopile “referencias de campo” mientras realiza la visita de evaluación, conversando con los vecinos del solicitante, con el objeto de tener información adicional para su evaluación final.

El objetivo en esta etapa es recoger la opinión que tienen las personas sobre el solicitante para establecer su moral de pago, tratando siempre de obtener información adicional que podría ser útil en el futuro. Toda la información proporcionada deberá quedar registrada de manera detallada en el expediente del acreditado.

#### **5.7. Se le Informará al Solicitante, Da de Baja y Archiva en Rechazados**

Si las referencias de campo realizadas por el Analista de Crédito arrojan información negativa sobre la moral de pago (voluntad de pago) del solicitante, procederá a informar al mismo que no podrá ser atendida la solicitud de financiamiento.

De igual manera, procederá a dar de baja la solicitud en el sistema informático registrando el motivo y archivando la correspondiente documentación presentada por la persona en rechazados.

#### **5.8. Procesamiento de Información Financiera**

Una vez que el Analista de Crédito tiene toda la información que necesita vuelve a la oficina y procede a ordenar, realizar los cálculos requeridos para establecer el flujo de ingresos y egresos, capacidad de pago y patrimonio del solicitante. Analiza los datos recolectados y completa el expediente con los documentos.



### **5.9. Cumple Requisitos para Presentación en Comité de Crédito**

Con la información recopilada, procesada y analizada, el Analista de Crédito está en condiciones de establecer si el solicitante potencial cumple con los requisitos para el financiamiento establecidos por la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y contenida en el Manual de Políticas Generales y los específicos por producto.

### **5.10. Se Informa al Solicitante, Da de Baja y Archiva en Rechazados**

Si con base en la información procesada y analizada, el Analista de Crédito determinara que el solicitante no cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, ni las garantías requeridas, informará al mismo que la solicitud de financiamiento no podrá ser procesada.

De igual manera, deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en rechazados, registrando los motivos.

### **5.11. Expediente para Presentación en Comité de Crédito**

Si con base en la información procesada y analizada, el Analista de Crédito determinara que el solicitante cuenta con capacidad de pago y las garantías requeridas según lo establecido en el Manual de Crédito, deberá elaborar su propuesta de financiamiento para su presentación en Comité de Crédito.

Cuando el Analista de Crédito ha completado todo el expediente, lo entregará al Auxiliar de Crédito para que cargue dicha información en el sistema informático, quedando así el expediente a la espera de su presentación en Comité de Crédito.

Aquellos expedientes que no estén debidamente completados y documentados, no serán procesados en el sistema informático y serán devueltos al Analista de Crédito.

## **6. Comité de Crédito**

Responsable principal: Miembros del Comité según el nivel de aprobación

Responsables alternativos: Ninguno

## **7. Formalización y Desembolso del Crédito**

Responsable principal: Auxiliar de Crédito, Contabilidad, Cajero

Responsables alternativos: Ninguno

## **8. Procedimiento de Recuperación**

Responsable principal: Dependiendo de los días de atraso del acreditado, la responsabilidad corresponde a Auxiliar de Crédito, Analista de Crédito, Gerente de Sucursal, Asistentes de Recuperación o Jurídico.

Responsables alternativos: Ninguno

## **6.9. PREVISION DE LA EVALUACION**

### **1. Crédito para Capital de Trabajo**

#### **1.1. Grupo Meta.**

El mercado objetivo son las personas físicas o morales que realizan una actividad generadora de ingresos en forma independiente o que laboren en relación de dependencia contando con recibo de nómina.

Son sujetos de crédito los acreditados que cumplan con lo establecido en las Políticas de Crédito y que además, reúnan los siguientes requisitos:

- a. Este producto está disponible para acreditados que ya han operado con la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y cuentan con calificación 1 ó 2.
- b. Según el Tipo de Persona, deberán reunir los documentos básicos para la formalización de su solicitud de crédito, de acuerdo con lo establecido en las Políticas de Crédito.
- c. Que la actividad generadora de ingresos cuente como mínimo 1 año de antigüedad.
- d. Que fijen su domicilio comercial dentro del área de influencia de las Sucursales.
- e. Se requiere el consentimiento del cónyuge o conviviente.

#### **1.2. Destino del Crédito.**

El Crédito será utilizado para satisfacer necesidades de efectivo en forma inmediata para la cobertura de eventualidades transitorias a corto plazo. La inversión se puede realizar en bienes de cambio, mercadería, materia prima o insumos, es decir, capital de trabajo para la actividad a la que se dedican.

### **1.3. Moneda.**

Los créditos podrán ser otorgados en dólares americanos.

### **1.4. Montos.**

- a. El Analista de Crédito, realizará el análisis de la capacidad y voluntad de pago del solicitante y presentará su propuesta de aprobación o rechazo al Comité de Créditos.
- b. El monto del Crédito estará en función a los parámetros establecidos en las Políticas de Crédito. En ningún caso, el endeudamiento patrimonial, incluyendo el crédito propuesto, podrá ser superior al 100%. El indicador de capacidad de pago no debe superar un resultado mayor a 50%, para la primera operación. Para renovaciones de crédito de acreditados con calificación institucional 1 ó 2, podrá considerarse hasta 75% de la disponibilidad de la capacidad de pago, para el cálculo de la cuota.
- c. Se tendrá en consideración lo estipulado sobre Garantías, en las Políticas de Crédito, dependiendo del monto solicitado y de si se trata de una operación nueva o de una renovación. En caso de tratarse de una renovación, se considerará también la calificación institucional para determinar la relación de cobertura de garantía.

d. Montos Mínimos:

Mínimo: Moneda: (Dólares Americanos) US\$ 1,000

e. Montos Máximos:

Máximo

Moneda (Dólares Americanos) US\$ 10,000

### **1.5. De los Créditos Nuevos y las Renovaciones.**

La primera operación que realice un acreditado bajo esta modalidad, será considerada como un crédito nuevo.

Se podrá realizar una renovación de crédito, siempre y cuando el acreditado haya cancelado por lo menos el 60% de las cuotas del crédito vigente, en condiciones normales, no por adelantado. Para los acreditados antiguos debe cancelar por lo menos el 40% de las cuotas del crédito vigente en condiciones normales.

Para la renovación de las solicitudes de crédito, se debe realizar también la actualización de toda la documentación sustentaría de la operación que se detalla en las Políticas de Crédito.

El monto de la renovación, dependerá del nuevo análisis de la capacidad y voluntad de pago, cumpliendo con los parámetros establecidos en las Políticas de Crédito.

## **1.6. Plazos.**

El plazo a otorgar en el caso particular de cada crédito, estará en función a la capacidad de pago del acreditado, según el análisis realizado por el Analista de Crédito y a lo expuesto en las Políticas de Crédito.

- a. El Plazo Mínimo será de 1 mes, para operaciones nuevas y para renovaciones.
- b. El Plazo Máximo será hasta 12 meses (1 año), para nuevas y 18 meses (1.5 años) para renovaciones.

## **1.7. Tasa de Interés.**

- a. Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración.
- b. Las tasas podrán variar según el monto de crédito, plazo, frecuencia de pago y si se trata de una operación nueva o de una renovación.
- c. Se podrán ofrecer tasas preferenciales a acreditados con calificación institucional 1 ó 2 y menores tasas para renovaciones de créditos a buenos acreditados.

## **1.8. Tipos de amortización.**

- a. De preferencia se utilizará el sistema de cuotas iguales y cuotas decrecientes, a través del cual acreditado amortizará capital e interés en cada cuota.
- b. La frecuencia de los pagos puede ser mensual, bimestral, trimestral y semestral.

## **1.9. Períodos de Gracia.**

Según la actividad económica del acreditado. Campañas promocionales para acreditados excelentes. Esta consideración, dependerá de la agresividad comercial de la competencia y obedece a la flexibilidad de la estrategia comercial a fin de ofrecer productos competitivos, acorde a las condiciones de mercado.

### **1.10. Garantías.**

Para la elección de la garantía se tendrá en cuenta el nivel del endeudamiento consolidado total del acreditado, aplicándose los lineamientos establecidos en las Políticas de Crédito.

Las garantías dependerán del monto solicitado y de la calificación institucional del acreditado, podrán ser: Personales o Quirografaria, con Aval, Prendaria, Hipotecarias o Depósitos Colaterales. Según anexo 4.

## **2. Crédito para Construcción, Ampliación o Refacción de Vivienda**

### **2.1. Grupo Meta.**

El mercado objetivo son las personas físicas o morales que realizan una actividad generadora de ingresos en forma independiente o que laboren en relación de dependencia.

Son sujetos de crédito los propietarios que cumplan con lo establecido en las Políticas de Crédito y que además, reúnan los siguientes requisitos:

a. Deben ser propietarios del terreno en el cual se realizará la edificación de la vivienda; en caso de realizarse una refacción o remodelación, deberán ser propietarios de su vivienda.

En ambas situaciones, deberán acreditar la pertenencia del terreno o propiedad con el título respectivo o con un contrato de compraventa inscrito o algún otro documento que lo demuestre. Hay que considerar que la vivienda propia es el asiento de la familia y refleja una acumulación (ahorro) de la misma. Mediante un crédito, el valor de esa inversión puede ser mantenido (refacción) o incluso aumentarse (construcción, mejoramiento o ampliación). Como puede observarse, los acreditados potenciales deben ser propietarios de la vivienda y no pesar sobre la misma, gravámenes de ningún tipo (hipotecas, embargos, etc.).

b. Inicialmente se ofrecerá el producto a los acreditados que han demostrado buen cumplimiento crediticio con la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo o con otras instituciones Financieras o bancarias, acreditados con calificación institucional 1 ó 2.

c. Según el Tipo de Persona, deberán reunir los documentos básicos para la formalización de su solicitud de crédito, de acuerdo con lo establecido en las Políticas de Crédito.

d. Es indispensable la realización de un análisis de la capacidad y voluntad de pago, justificando los ingresos según la actividad generadora de los mismos.

e. El solicitante debe presentar un presupuesto de las obras a realizar.



f. De ser posible, se solicitará opinión de un ingeniero o arquitecto, que la Cooperativa autorice.

g. En estos créditos se realizará una evaluación del destino del mismo ya que si el acreditado no queda satisfecho con las obras realizadas (no cumple sus expectativas) no mostrará disposición al pago puntual del crédito recibido. Una construcción, mejora, refacción o ampliación de la vivienda no es normal que se realice cotidianamente, por lo que es de esperar "falta de destreza" de los acreditados al respecto: desconocimiento de los proveedores, precios, calidad, etc., lo cual debe ser mitigado con el análisis de los Analistas de Crédito. Para analizar el destino propuesto de estos créditos, será necesario preparar a los Analistas de Crédito y a los mandos medios de Créditos, o en su defecto contar con un funcionario con estudios de arquitectura u obras civiles.

h. Se requiere el consentimiento y la firma del cónyuge o conviviente.

## **2.2. Destino del Crédito.**

Debe ser planteado y concebido tanto por la Cooperativa como por los potenciales acreditados, como un préstamo para ser aplicado a la vivienda y no confundirse o mezclarse con los créditos para la empresa. Por ello, en el proceso de venta del producto debe darse tiempo al acreditado para que piense y organice la inversión a realizar con el crédito a recibir. Por eso, es necesario que el acreditado interesado busque presupuestos de las obras a realizar, los cuales serán evaluados en la Cooperativa en cuanto a su razonabilidad.

Los créditos podrán ser otorgados en dólares americanos.

#### **2.4. Montos.**

- a. El monto del Crédito no podrá superar el 60% del valor de su vivienda. El Analista de Crédito, realizará la valorización de la propiedad, no generando esto, ningún costo adicional para el acreditado.
- b. Monto Mínimo US\$ 3000,
- c. Monto Máximo US\$ 20,000,

#### **2.5. De los Créditos Nuevos y las Renovaciones.**

Se podrá realizar una renovación de crédito, siempre y cuando el acreditado haya cancelado por lo menos el 40% de las cuotas del crédito vigente o terminado de cancelar la operación anterior de esta categoría.

Para realizar una renovación de un crédito, el acreditado debe presentar un nuevo presupuesto de inversión. Es indispensable la realización de un nuevo análisis de la capacidad y voluntad de pago, justificando los ingresos según la actividad generadora de los mismos. Se realizará también una evaluación del destino de la nueva operación.

## **2.6. Plazos.**

Los créditos que los acreditados aplican a su vivienda no guardan una relación directa con un aumento en sus ingresos, sino más bien en su estándar de vida. Por ello, un producto de crédito para mejorar la casa debe contemplar un plazo más largo que los créditos típicos de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, de forma que las cuotas no representen un valor tan significativo en el presupuesto mensual de la familia del solicitante.

- a. El Plazo Mínimo será de 6 meses.
- b. El Plazo máximo hasta 36 meses (3 años) para ampliaciones o remodelaciones y 120 meses (10 años) para construcciones.

## **2.7. Tasa de Interés.**

- a. La tasa será establecida por el Consejo de Administración.

## **5.8. Tipos de amortización.**

- a. Se utilizarán cuotas mensuales e iguales en Pesos Mexicanos. El acreditado amortizará capital e intereses en cada cuota.

## **2.9. Períodos de Gracia.**

Se puede otorgar plazos de gracia y también ofrecer "desembolsos parciales" del crédito según las obras a realizar, para lo cual podría desembolsarse todo el crédito en una cuenta de depósitos con bloqueo de retiros. En función del avance en la realización de

las obras, el plazo para desembolsos parciales se podrá realizar a un plazo no mayor a 2 meses y, en un plazo no mayor a 12 meses (1 año) para el retiro total del monto del crédito. En estos casos el vencimiento de la primera cuota debería establecerse en el mes siguiente previsto para el primer desembolso.

### **2.10. Garantías.**

Para la elección de la garantía se tendrá en cuenta el nivel del endeudamiento consolidado total del acreditado, aplicándose los lineamientos establecidos en las Políticas de Crédito.

Las garantías dependerán del monto solicitado y de la calificación institucional del acreditado, podrán ser: Aval, Prendaria, Hipotecarias o Depósitos Colaterales.

## **3. Crédito de Consumo**

### **3.1. Grupo Meta**

El mercado objetivo son las personas físicas, hombre o mujer, socios o clientes, trabajadores dependientes de empresas privadas, de entidades públicas (Crédito Directos, Créditos Convenio descuento por planilla), profesionales independientes debidamente formalizados.

Son sujetos de crédito los acreditados que cumplan con lo establecido en las Políticas de Crédito y que además, reúnan los siguientes requisitos:

- a. Este producto está disponible para acreditados/as que ya han operado con la Cooperativa y cuentan con calificación 1 ó 2.
- b. Según el Tipo de Persona, deberán reunir los documentos básicos para la formalización de su solicitud de crédito, de acuerdo con lo establecido en las Políticas de Crédito.
- c. Que en su actividad laboral cuente como de antigüedad.
- d. Que fijen su domicilio comercial dentro del área de mínimo 1 año influencia de las Sucursales.
- e. Se requiere el consentimiento del cónyuge o conviviente.

### **3.2. Destino del Crédito**

El Crédito será utilizado para satisfacer necesidades personales.

### **3.3. Moneda**

Los créditos podrán ser otorgados en dólares americanos.

### **3.4. Montos**

- a. El Analista de Crédito, realizará el análisis de la capacidad y voluntad de pago del solicitante y presentará su propuesta de aprobación o rechazo al Comité de Créditos.
- b. El monto del Crédito estará en función a los parámetros establecidos en las Políticas de Crédito. En ningún caso, el endeudamiento patrimonial, incluyendo el crédito propuesto, podrá ser superior al 100%. El indicador de capacidad de pago no debe

superar un resultado mayor a 50%, para la primera operación. Para renovaciones de crédito de acreditados con calificación institucional 1 ó 2, podrá considerarse hasta 75% de la disponibilidad de la capacidad de pago, para el cálculo de la cuota.

c. Se tendrá en consideración lo estipulado sobre Garantías, en las Políticas de Crédito, dependiendo del monto solicitado y de si se trata de una operación nueva o de una renovación. En caso de tratarse de una renovación, se considerará también la calificación institucional para determinar la relación de cobertura de garantía.

d. Montos Mínimos:

Mínimo: Moneda (Dólares Americanos) US\$ 1,000

e. Montos Máximos:

Máximo: Moneda (Dólares Americanos) US\$ 5,000

### **3.5. De los Créditos Nuevos y las Renovaciones**

La primera operación que realice un acreditado bajo esta modalidad, será considerada como un crédito nuevo.

Se podrá realizar una renovación de crédito, siempre y cuando el acreditado haya cancelado por lo menos el 60% de las cuotas del crédito vigente, en condiciones normales, no por adelantado. Para los acreditados antiguos debe cancelar por lo menos el 40% de las cuotas del crédito vigente en condiciones normales.

Para la renovación de las solicitudes de crédito, se debe realizar también la actualización de toda la documentación sustentatoria de la operación que se detalla en las Políticas de Crédito. El monto de la renovación, dependerá del nuevo análisis de la capacidad y voluntad de pago, cumpliendo con los parámetros establecidos en las Políticas de Crédito.

### **3.6. Plazos**

El plazo a otorgar en el caso particular de cada crédito, estará en función a la capacidad de pago del acreditado, según el análisis realizado por el Analista de Crédito y a lo expuesto en las Políticas de Crédito.

- a. El Plazo Mínimo será de 1 mes, para operaciones nuevas y para renovaciones.
- b. El Plazo Máximo será hasta 12 meses (1 año), para nuevas y 18 meses (1.5 años) para renovaciones.

### **3.7. Tasa de Interés**

- a. Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración.
- b. Las tasas podrán variar según el monto de crédito, plazo, frecuencia de pago y si se trata de una operación nueva o de una renovación.
- c. Se podrán ofrecer tasas preferenciales a acreditados con calificación institucional 1 ó 2 y menores tasas para renovaciones de créditos a buenos acreditados.

### **3.8. Tipos de amortización**

- a. De preferencia se utilizará el sistema de cuotas iguales y cuotas decrecientes, a través del cual el acreditado amortizará capital e interés en cada cuota.
- b. La frecuencia de los pagos puede ser mensual.

### **3.9. Períodos de Gracia**

Los periodos de gracia no se aplicarán para este tipo de crédito.

### **3.10. Garantías**

Para la elección de la garantía se tendrá en cuenta el nivel del endeudamiento consolidado total del acreditado, aplicándose los lineamientos establecidos en las Políticas de Crédito.

Dependerán del monto solicitado y de la calificación institucional del acreditado (Según anexo 4)



## **BIBLIOGRAFIA**

- **AYLLON Albán Jaime, "Manual Práctico del Cooperativista Ecuatoriano" Pudeleco Editores, Segunda Edición, Febrero de 1997.**
- **COOPERATIVA League of de USA. "Administración Moderna de Cooperativas" Editorial Roble, Primera Edición, México 1973.**
- **CARVAJAL Lizardo, "Diccionario Internacional de Cooperativas y del Sector Solidario" Ediciones FAID Colombia, 1997.**
- **CEFORCOM. Las Competencias Profesionales. Un Nuevo Enfoque, Ed. Universidad Pedagógica "Frank Pais García, Santiago de Cuba, 2005.**
- **DE LA CADENA, Benjamín. LA MONOGRAFÍA, Ed. Offsetcolor, Cuenca, 1987.**
- **EWEL Paul Roy," Cooperativas Hoy y Mañana", Editorial Albatros, S.R.L. Buenos Aires, 1969.**
- **FERNANDEZ Joaquin, "Economía para Cooperativas", Ediciones CEAC.S.A. Primera Edición, España 1883.**
- **FRANCO M. Necker, "Legislación Cooperativa Ecuatoriana", Ley y Reglamento de Cooperativas, Quinta Edición 1988.**
- **GONZÁLEZ BAHAMONDE, Germán. Métodos Estadísticos y Diseño Experimental. Texto de la UNIVERSIDAD CENTRAL, Quito, 1974.**

- **HERNÁNDEZ, Ana Miriam, Dra.. Metodología de la Investigación Científica. Módulo de estudio, UNIANDES, Ambato, 2006.**
- **ISPETIC “Hector A. Pineda”, de Cuba. Metodología de la Investigación Pedagógica en Preguntas y Respuestas, Módulo de Aprendizaje, UTA, Ambato 1998.**
- **IZQUIERDO Duarte Angel, “Manual de Cooperativismo Estudiantil” Fecoac, Cuarta Edición, Quito, 1984.**
- **MENDEZ A. Carlos E. “Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación”, Editorial Nomos, Tercera Edición, Colombia, 2002.**
- **PAREJA Gonzalez Pedro, “Manual para Cooperativas de Ahorro y Crédito”, Centro de Publicaciones FEACOAC.**
- **PAREJA Gonzalez Pedro, “La Cooperativa de Ahorro y Crédito”, Centro de Publicaciones FEACOAC. Tercera Edición, 1982.**
- **SIMPSON Stantey, “Manual de Administración Básica de Cooperativas” Editorial Guadalupe, Bogotá, 1977**
- **INTERNET.**  
<http://www.monografias.com/elabproyec/elabproyec.shtml>  
**Monografias.com – Elaboración de los proyectos de investigación**

**ANEXOS**

**ANEXO I**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO**

**Cuestionario No.**

**ENCUESTA SOBREALPLICACIÓN DE CREDITO Y COBRANZAS EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TESORO PILLAREÑO**

**CLIENTE EXTERNO**

**ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Conocer el grado de aceptación de los clientes de la Cooperativa “El Tesoro Pillareño” Ltda.

**Lugar:** .....

**Fecha:** .....

**Nombre del Encuestador:** .....

**Instrucciones:** Por favor marque con una **X** solo una alternativa de las diferentes preguntas. Realícelo seriamente, ya que de ésta depende la obtención de datos reales.

**Cuestionario:**

1.- ¿De qué manera se informó acerca de la existencia de la Cooperativa?.

Oral

Escrito

Visual

2.- ¿Por qué medio se enteró de los servicios de la Cooperativa, especialmente de los créditos.

Radio

Prensa

Hojas Volantes

3.- ¿Qué medio de comunicación prefiere usted para informarse?

Televisión

Radio

4.- ¿Sabe usted cuales son los Productos crediticios que ofrece la Cooperativa..

Crédito Sobre Firmas

Crédito Educativo

Crédito Hipotecario

5.- ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes en la Cooperativa.

Buen servicio

Promoción

Tasa de Interés

Entrega inmediata

Otros

6.- Qué opinión tiene de los servicios que otorga la Cooperativa.

Muy Buena

Buena

Mala

7.- Conoce si la Cooperativa tiene beneficios adicionales para sus socios?

Si

No

8.- Ha obtenido beneficios adicionales como socio de la Cooperativa.

Si

No

9.- Califique los servicios que otorga la Cooperativa.

Muy Buena

Buena

Mala

10.- Considera que debe incrementarse los productos crediticios de la Cooperativa

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO II**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO**

**Cuestionario No.**

**ENCUESTA SOBREAPLICACIÓN DE CREDITO Y COBRANZAS EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TESORO PILLAREÑO**

**JEFE DE CRÉDITOS**

**OBJETIVO:**

Conocer las expectativas del funcionario de Crédito, respecto a la Gestión Crediticia de la Cooperativa y las perspectivas futuras.

- 1) ¿Cómo afectó la crisis del país a su Entidad?.
  
- 2) Durante la crisis ¿Qué técnicas han utilizado para prevenir el riesgo?
  - Calificación de clientes
  - Aplicación de score card
  
- 3) Qué herramientas emplean en su entidad para combatir la morosidad?
  
- 4) ¿En el contexto de este importante cambio de paradigmas ocurrido, los bureau y scores siguen teniendo utilidad?

- 5) Tienen contratada a alguna empresa que les facilite informes comerciales y/o cualquier tipo de información sobre sus clientes dudosos?
- 6) ¿De qué manera ha cambiado la segmentación del cliente crediticio por la crisis?
- 7) Cómo afectará el crecimiento de la economía informal al crédito?
- 8) Cual es su opinión con respecto a la posibilidad de continuar el camino de la recuperación? que papel juega el crédito en ese camino?
- 9) Que importancia asigna a las Pymes en este proceso, y a las grandes empresas?
- 10) ¿Es optimista respecto al futuro de la empresa?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**