



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Evaluación de la política de crédito de la
Cooperativa Sumak Samy Ltda. y su impacto en la
satisfacción del socio”**

Autora: María Marisol Villacís Balseca

Tutor: Ing. Marco Barrionuevo

AMBATO-ECUADOR

Noviembre 2012



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marco Barrionuevo

Certifica:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo a la presentación de este trabajo de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2012

EL TUTOR

.....
Ing. Marco Barrionuevo

AUTORIA DE LA TESIS

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Sumak Samy Ltda., y su impacto en la satisfacción del socio”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado, a excepción de las citas bibliográficas.

La autora

.....
MARÍA MARISOL VILLACÍS BALSECA

180414983-7

**APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

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 de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre del 2012

Para constancia firman:

f).....
Ing. MBA. Danilo Altamirano

f).....
Ing. MBA. Henry Saritama

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Autora

.....
MARÍA MARISOL VILLACÍS BALSECA

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios ya que con
Su infinita bondad puso en mi la inteligencia
Para poder concluir mis estudios como siempre
Soñé, dedico también a mis padres ya que han sido
El pilar fundamental para lograrlo, a toda mi familia
Por apoyarme siempre en todo momento en especial
A mi hermano Juan que siempre estaba conmigo en todo.

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos infinitos a todas
Aquellas personas que Dios puso
En mi camino para iluminarme y apoyarme,
A mis Padres por su amor y comprensión,
Para que yo logre lo que me propuse
Al Ing. Marco Barrionuevo que me ha guiado
De forma acertada en la realización del
Presente trabajo de investigación
A mis hermanos por ser mis guías de lucha.

Marisol Villacís

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Página de Aprobación del Tutor	ii
Declaración de Autoría	iii
Aprobación del Tribunal de Gado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas	xiii
Índice de gráficos	xv
Resumen Ejecutivo	xvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Introducción	1
1.1. Tema de Investigación	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Contextualización Del Problema	3
1.2.2 Análisis Crítico	10
1.2.3 Prognosis	11
1.2.4 Delimitación del Problema	11
1.2.5 Formulación del Problema	12
1.2.6 Preguntas Direcctrices	12
1.3.. Justificación	12
1.4. Objetivos	14
1.4.1. Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Especificos	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1Antecedentes Investigativos	15
2.2. Fundamentación Filosófica	17
2.3. Fundamentación Legal	18
2.4. Categorizacion de Variables	33
2.5. Hipótesis	43
2.6. Variables	43

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación	44
3.2. Modalidad de Investigación	45
3.2.3. Tipo de Investigación	45
3.3. Población y Muestra	46
3.4. Operacionalización de variables	49
3.5. Técnicas de investigación e instrumentos de Recolección de Información	51
3.6. Procesamiento y Análisis de la Información	52

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. Analisis e Interpretacion de Resultados	53
4.1. Análisis de los Resultados	53
4.2. Interpretación de Resultados	53
4.3. Verificación de Hipótesis	76

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	80
5.2. Recomendaciones	83

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema	87
6.1.1 Datos Informativos	87
6.2. Antecedentes de la Propuesta	88
6.3. Justificación	89
6.4. Objetivos	90
6.5. Análisis de Factibilidad	90
6.6. Fundamentación Teórica	93
6.7. Modelo Operativo	102
Análisis del Manual y el FODA	102
Diseño de objetivos y Políticas de Crédito	109
Elaboracion del nuevo Manual	112
Introducción	112
Etapa I politicas de Crédito	115
Objetivos Generales	115
Objetivos Espacíficos	116
Etapa II Procedimientos crediticios	118
Marco Legal	118
Aprobación, Divulgación y actualización	118
De Origen y Aplicación de los recursos	118
Calce Financiero	119
Actividades no financieras	120
Etapa II Reglamentos de Crédito	121
Sujetos de Crédito	121
Requisitos para los Créditos	121
Avales	123
Pagares	124
Documentos basicos para la formulación de una solicitud	124
Presentación de la solicitud	124

Análisis de la solicitud y documentación recibida	125
Actualización de Información	127
Aprobación del Crédito	127
Desembolso del Crédito	127
Actualización de Información sobre Acreditados	128
Clasificación de los Créditos	128
Clasificación de los Créditos según el Destino	129
De las Garantías	131
Clases de Garantías	131
Género	133
Avalúos	133
De la Cobranza de Créditos	133
Pago de los créditos Morosos	133
Causas por las cuales se puede perder el pago de una obligación	134
Avisos Recordatorios de Morosidad	137
Cobro Extrajudicial	138
Cobro por Via Judicial	139
Bienes dejados en Garantía	140
Cobro a través de Dación en Pago	141
Liquidación de Activos	141
Distribución y Concentración de la Cartera	142
De los Intereses	142
De la calificación de riesgo	143
De los Niveles de Autorización Jerarquización de las Autoridades Crediticias	147
Indices financieros	149
6.8. Administración de la Propuesta	153
6.9. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	155

ANEXOS

Anexo 1 / Croquis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy

Anexo2 / Encuesta

Anexo 3 / Ficha de Observación

Anexo 4 / Organigrama Funcional

Anexo 5 / Balances General y Estado de Resultados del 2011

Anexo 6 / Acta Constitutiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cartera de credito total	4
Tabla 2 Captaciones y Colocaciones del Sistema Financiero	5
Tabla 3 Cartera de Créditos por Provincia	8
Tabla 4 Genero al que Pertenece	55
Tabla 5 Nivel de Escolaridad	56
Tabla 6 Políticas de Crédito de la Cooperativa por escrito	57
Tabla 7 Conoce Las politicas de Crédito	58
Tabla 8 Aprobación de los Créditos	59
Tabla 9 Pagos Puntuales	60
Tabla 10 Recuperación de Cartera	61
Tabla 11 Problemas en Créditos Otorgados	62
Tabla 12 Demora en Otorgar Crédito	63
Tabla 13 Seguimiento al Socio	64
Tabla 14 Inspecciones de los Bienes	65
Tabla 15 Genero al que Pertenece	66
Tabla 16 Edad	67
Tabla 17 Institución en la que Trabaja	68
Tabla 18 Nivel de Ingresos	69
Tabla 19 Productos Financieros	70
Tabla 20 Requisitos	71
Tabla 21 Pago de las Cuotas	72
Tabla 22 Retrazo de las Cuotas	73
Tabla 23 Sanciones por el retraso	74
Tabla 24 Volveria a Solicitar Crédito	75
Tabla 25 Satisfacción de Necesidades	76
Tabla 26 Valores reales del Chi cuadrado	77
Tabla 27 Valores esperados del Chi cuadrado	78
Tabla 28 Administración de la propuesta	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Depósitos del Sistema Financiero	5
Gráfico 2 Cartera de Microcrédito y Consumo	9
Gráfico 3 Personal de la Cooperativa	48
Gráfico 4 Genero al que Pertenece	55
Gráfico 5 Nivel de Escolaridad	56
Gráfico 6 Políticas de Crédito de la Cooperativa por escrito	57
Gráfico 7 Conoce Las politicas de Crédito	58
Gráfico 8 Aprobación de los Créditos	59
Gráfico 9 Pagos Puntuales	60
Gráfico 10 Recuperación de Cartera	61
Gráfico 11 Problemas en Créditos Otorgados	62
Gráfico 12 Demora en Otorgar Crédito	63
Gráfico 13 Seguimiento al Socio	64
Gráfico 14 Inspecciones de los Bienes	65
Gráfico 15 Genero al que Pertenece	66
Gráfico 16 Edad	67
Gráfico 17 Institución en la que Trabaja	68
Gráfico 18 Nivel de Ingresos	69
Gráfico 19 Productos Financieros	70
Gráfico 20 Requisitos	71
Gráfico 21 Pago de las Cuotas	72
Gráfico 22 Retrazo de las Cuotas	73
Gráfico 23 Sanciones por el retraso	74
Gráfico 24 Volveria a Solicitar Crédito	75
Gráfico 25 Satisfacción de Necesidades	76
Gráfico 26 Hipótesis	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Sumak Samy Ltda. y su
impacto en la satisfacción del socio”**

AUTORA: Marisol Villacís

TUTOR: Ing. Marco Barrionuevo

RESUMEN EJECUTIVO

La cooperativa de ahorro y crédito “Sumak Samy” Ltda., ofrece los siguientes tipos de créditos como son: de consumo, de comercio, de agricultura, a la microempresa. Entidad financiera con misión social que apoya el desarrollo integral de la población rural y urbana marginal mediante la prestación de servicios financieros y cooperativos que contribuyan al fortalecimiento de la economía popular y solidaria para mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados. Tiene como visión ser la entidad financiera sólida y en constante crecimiento, pionera en la prestación de servicios financieros y cooperativos, innovadores, eficientes, oportunos, que permitan la satisfacción de nuestros socios y clientes.

Razón por la cual el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis minucioso de las políticas de crédito de la cooperativa, con el fin de establecer nuevas políticas y una reestructuración del manual ya existente en la cooperativa que permitan incrementar el monto de créditos.

Los datos obtenidos en la investigación de campo aplicada a los socios internos y externos de la cooperativa, nos dieron como resultado que es importante corregir aspectos como el desconocimiento de las políticas de crédito que la cooperativa aplica para el otorgamiento de los créditos, para fomentar el incremento del monto de créditos y por ende la satisfacción del socio.

Así la propuesta resultante de la investigación realizada me ha permitido sugerir objetivos para el nuevo manual de políticas de crédito y la capacitación de todo el personal, para que así tengan en su totalidad el conocimiento de las políticas de crédito que aplica la cooperativa, será más rápida la atención al socio en cuestión a créditos.

Un desarrollo en el mejoramiento del procedimiento en cuanto a créditos que sería más rápida su aprobación, ya que no existiría pérdida de tiempo, lo que facilitará la disponibilidad de crédito e incrementará el monto de los mismos.

Palabras claves: Evaluación, política, crédito.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito evaluar la política de crédito para incrementar el monto de créditos y promover a los socios el pago puntual de los mismos, al determinar las políticas de crédito apropiadas para potencial el ahorros y créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., de la Ciudad de Ambato, así como el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.

La información que se ha recopilado para la investigación ha sido obtenida directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., con la ayuda directa del Gerente General, por lo que se facilitó el desarrollo de la misma.

Capítulo I, comprende el problema dentro el cual está el tema de investigación, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

Capítulo II, del proyecto comprende el marco teórico que se encuentran los antecedentes investigativos que se localizaron en las tesis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas, la fundamentación filosófica que se aplicó el paradigma crítico- propositivo y fundamentación legal que se respalda en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Capítulo III, de conformidad a lo anterior señala que el proyecto tiene una fundamentación filosófica mediante el paradigma critico-propositivo. Se utilizó las siguientes modalidades de investigación Bibliográfica o Documental y de Campo y también el tipo de investigación Exploratoria, Descriptiva y Correlacional.

Capítulo IV, se procedió al análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas a los socios externos e internos de la Cooperativa.

Capítulo V, luego de realizar él trabaja de investigación y análisis e interpretación de los resultados, se pudo determinar las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, la propuesta es el rediseño del Manual de políticas de crédito para incrementar el monto de créditos.

Para todo ello la investigación, está desarrollada para dar aporte a la Cooperativa, en busca de reducir tiempos en el otorgamiento de créditos e incrementar el monto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Sumak Samy Ltda. y su impacto en la satisfacción del socio”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro

En el Ecuador, luego del terremoto que hubo a finales de los 90, durante la crisis financiera en el que muchos bancos considerados grandes se desplomaron, el sector financiero cooperativo a base de confianza y apoyo al microcrédito comenzó a escalar

considerablemente hasta posicionarse como una parte importante dentro de las operaciones crediticias circulante en el País.

Dicho crecimiento y revolución cooperativista ha ocasionado que dichas instituciones incorporen dentro de sus procesos de negocio, dos componentes muy importantes que para los bancos ya habían sido de su existir: la tecnología y la administración del riesgo.

Por otro lado, la planificación y la forma de tomar decisiones gerenciales que con muy buenos resultados, se basaba solo en el manejo eficiente de la cartera y la liquidez, ahora debía considerar aspectos internos y externos que pudieran significar un riesgo. Es así, que aparecen dentro de la administración del riesgo: el riesgo de mercadeo, el riesgo de liquidez y el riesgo de crédito.

Poco a poco las COAC's dejaron de lado los procesos manuales y fueron incorporando diversas herramientas tecnológicas; como bases de datos, computadores de última generación, redes privadas entre oficinas y hasta sistemas integrados de bancarización.

Así mismo, la participación del mercado sigue siendo representativa para los bancos privados cuya cartera de créditos a mayo del 2011 oscila alrededor de los USD 12,2 mil millones, seguida por las instituciones públicas con un monto de USD 2,9 mil millones y las cooperativas de ahorro y crédito con USD 2,0 mil millones.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: INEC

Tabla no.1 Cartera de crédito total (miles de USD)1 por segmento de crédito.

IFI	may-10		dic-10		may-11	% var may 10. may 11
BP	9.828.471,0	↑	11.369.566,7	↑	12.261.154,9	25%
COO	1.534.229,7	↑	1.827.786,3	↑	2.034.766,9	33%
MUT	255.753,8	↑	264.356,9	↑	300.470,3	17%
PUB	2.400.001,3	↑	2.866.190,3	↑	2.947.553,5	23%
SF	834.028,1	↑	958.354,4	↑	991.061,6	19%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: INEC

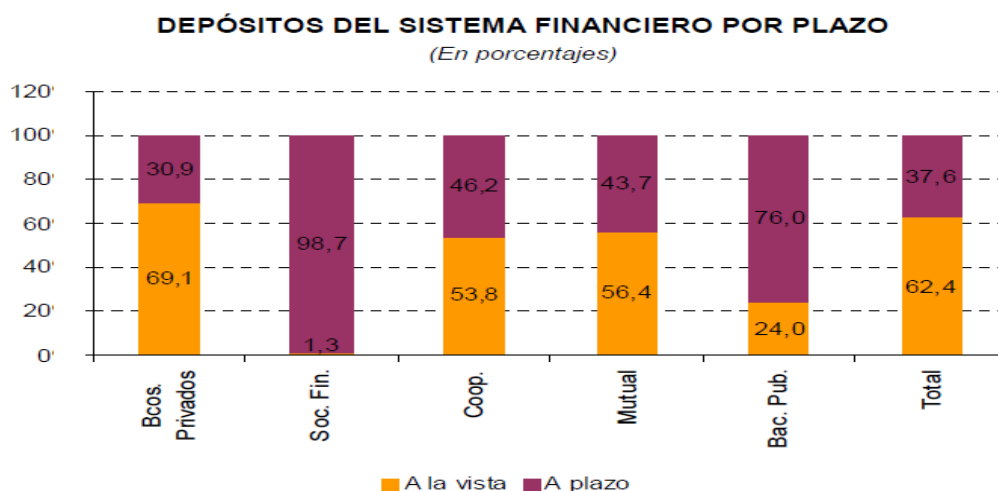
Así, mientras en el caso de la banca privada, la proporción de depósitos a la vista supera el promedio del sistema financiero, ascendiendo al 69,1% en el año 2009, en el caso de las sociedades financieras, así como de la banca pública, la absoluta mayoría de sus depósitos son a plazo (el 98,3% y el 72,8%, respectivamente), lo que significa que una política gubernamental de apoyo y promoción de depósitos en las sociedades financieras o en la banca pública, permitiría aumentar el porcentaje de depósitos a plazo del sistema financiero y en consecuencia, su capacidad de conceder crédito a mayores plazos.

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y en el de las Mutualistas, los depósitos a la vista superan ligeramente a los depósitos a plazo, 53,8 y 56,3% respectivamente.

Fuente: SBS. Elaboración propia.

Fuente de información, *ibídem*, cuadro 1.7.2 Balance sectorial. Bancos Privados, varios boletines.

GRÁFICO 1



Fuente: SBS. Elaboración propia.

Fuente de información, *ibídem*, cuadro 1.7.2 Balance sectorial. Bancos Privados, varios boletines.

En captaciones y colocaciones en el sistema financiero, en el año 2009, mientras la banca privada captó US\$ 13.673 millones de dólares, solamente colocó US\$ 9.461,5 millones, con una diferencia no colocada de US\$ 4.211,5 millones, lo que significa que

en ese año, el 30,8% de los recursos financieros que recibió la banca privada como ahorros y captaciones del público NO los volvió a inyectar en la propia economía como créditos. Más aún, como analizamos más adelante, el 55% de los fondos disponibles que la banca privada tuvo a diciembre del 2009, los colocó en entidades financieras del exterior, lo que significa que el Ecuador exporta capitales vía operaciones de la banca privada.

Por el contrario, la banca pública en el año 2009, colocó como crédito (US\$ 2.175.9 millones), cifra superior a sus captaciones (US\$ 1.323,8 millones), lo que significa que inyectó recursos adicionales a los captados por US\$ 852,1 millones.

g

Las cooperativas y las mutualistas colocaron cifras inferiores a las que captaron pero en proporciones inferiores a las de la banca privada.

Tabla 2

CAPTACIONES Y COLOCACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO			
	Captaciones (1)	Ccolocaciones (2)	Diferencia (1-2)
Banca privada	13 673,0	9 461,5	4 211,5
Cooperativas	1 376,5	1 214,3	162,2
Mutualistas	319,9	221,6	98,3
Banca Pública	1 323,8	2 175,9	-852,1
Total	16 693,2	13 073,3	3 619,9

Fuente: SBS. Elaboración propia.

El aumento en el nivel del monto de crédito colocado por el sistema financiero durante entre Sep./09 y Sep./10, del 24% que en términos absolutos equivaldría a US \$3.405 millones repartidos a 3.714 miles de operaciones en diferentes líneas de negocio estaría asociado principalmente a una cierta dinamización del crédito bancario y de las instituciones financieras públicas en todas las líneas de negocio.

También el monto de volumen de crédito por líneas de negocio entre Sep./09 y Sep./10, aumentó en US \$2.543,4 millones, es decir un 25% más que en igual período del año anterior mientras que el número de operaciones varió en un 28%, esta variación positiva fue en todas las líneas de crédito en especial en lo relativo al consumo (59%) y el micro

crédito (55%). Menores fueron las tasas de aumento registrado por el crédito concedido hacia la vivienda y el comercio.

Meso

En Tungurahua las cooperativas de ahorro y crédito han logrado convertirse en una de las instituciones financieras más importantes, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos son personas de bajos recursos, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo, es por ello que debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera solidaria y segura, de tal forma que permita continuar contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población.

Si se analiza la cartera de crédito por provincias (tabla No.2), Pichincha es la que más proporción de la cartera de crédito total posee ya que representa más del 39% del crédito a nivel nacional; la provincia de Guayas abarca el 24,1%, 15% menos que la provincia de Pichincha; le sigue la provincia de Azuay con 7,62%, Manabí 4,5%, Tungurahua 4,2% y el resto de provincias suman 20,5% de participación. Las provincias con mayor crecimiento en la cartera de crédito son: Sucumbíos, Esmeraldas y Zamora Chinchipe con tasas de crecimientos anual de 44,5%, 42,8% y 41,9% respectivamente.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: INEC

Tabla No.3 Cartera de crédito por provincias en mayo del 2010 y mayo del 2011 (millones de USD)

PROVINCIA		may-10		may-11	% Var
DE PICHINCHA	↓	5.998,01	↑	7.200,25	20,0%
DEL GUAYAS	↓	3.526,38	↑	4.444,32	26,0%
DEL AZUAY	↓	1.122,97	↑	1.401,31	24,8%
DE MANABI	↓	668,22	↑	834,10	24,8%
DEL TUNGURAHUA	↓	605,65	↑	774,64	27,9%
DE LOJA	↓	402,57	↑	512,30	27,3%
DE EL ORO	↓	388,14	↑	504,83	30,1%
DE IMBABURA	↓	327,91	↑	433,37	32,2%
DE COTACACHI	↓	285,57	↑	314,38	10,1%
DEL CHIMBORAZO	↓	268,44	↑	337,83	25,9%
DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	↓	217,20	↑	291,41	34,2%
DE LOS RIOS	↓	199,35	↑	265,09	33,0%
DE ESMERALDAS	↓	123,79	↑	176,73	42,8%
DE CAÑAR	↓	122,11	↑	160,36	31,3%
DEL CARCHI	↓	118,51	↑	149,48	26,1%
DE MORONA SANTIAGO	↓	89,06	↑	110,47	24,0%
DE BOLIVAR	↓	71,39	↑	99,49	39,4%
DE PASTAZA	↓	68,08	↑	84,65	24,3%
DE ORELLANA	↓	53,87	↑	66,95	24,3%
DE SANTA ELENA	↓	49,29	↑	63,60	29,1%
DE SUCUMBIOS	↓	48,93	↑	70,72	44,5%
DE NAPO	↓	47,27	↑	61,79	30,7%
DE ZAMORA CHINCHIPE	↓	36,70	↑	52,06	41,9%
DE GALAPAGOS	↓	13,11	↑	15,85	20,9%
TOTAL	↓	14.852,48	↑	18.425,97	24,1%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

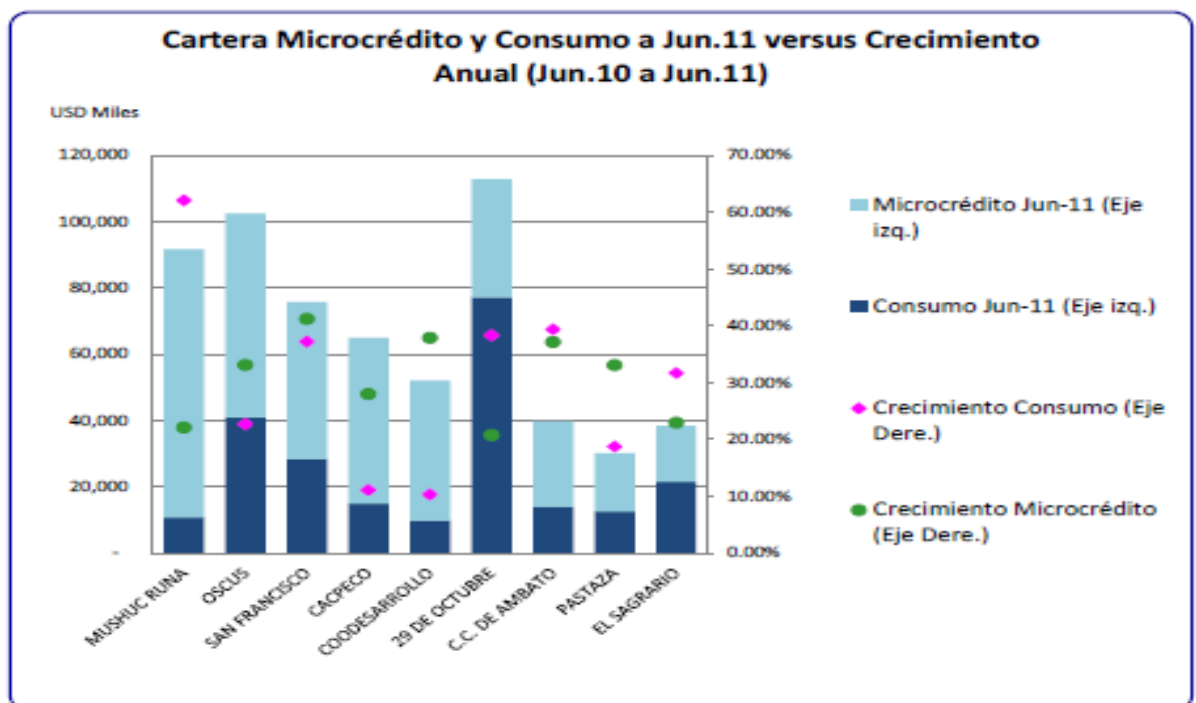
Elaboración: INEC

La cooperativa san francisco Ltda., cuenta con aproximadamente 129 mil socios y clientes, de los cuales el 46.47% están activos, es decir que tuvieron movimientos en sus cuentas durante los últimos seis meses. La estructura de clientes en sunicho de mercado es variado y, en particular depende de la zona en donde se encuentra ubicada cada agencia.

La cooperativa San Francisco es considerada como una institución mediana dentro del grupo de cooperativas de primer piso que son reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS). La cooperativa generalmente ha ocupado la décima posición del mercado en activos. A Jun-11 participa con el 3.68% y 3.62% de los activos y pasivos del sistema respectivamente.

La cooperativa san francisco Ltda. ocupa la tercera posición del mercado en la provincia de Tungurahua y participa con aproximadamente el 30% de este nicho.

Gráfico de las principales cooperativas de Tungurahua y su cartera de créditos que otorgan cada una de ellas.



La cooperativa de ahorro y crédito el sagrario Ltda., es una sociedad de personas que a diferencia de las sociedades de capital, fue fundada sobre la base de la cooperación el 10 de junio de 1964, por un grupo humano portador de grandes sueños y esperanzas, con el objeto de mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades comunes propias del grupo y de la comunidad.

En los primeros 20 años y por su composición financiera inicial, la gestión financiera tuvo que adaptarse a la línea de conducta crediticia tradicional, captar ahorros y conceder créditos, complementando estas acciones con servicios directos al socio de atención médico-dental, seguro de vida y accidentes y seguro sobre créditos.

En 1985 la cooperativa decide ingresar al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos que vinculo nuestra entidad con el sistema financiero ecuatoriano y que demandaba la toma de decisiones urgentes y necesarias acordes con el momento que estaban viviendo las instituciones financieras.

Felizmente en el año 2000 con la renovación de los cuadros directivos, trajo nuevos elementos consecuentes con la institución y con los cambios que exigía la moderna concepción societaria y financiera, armaron u equipo de trabajo compuesto por directivos, funcionarios y empleados y emprendieron en la ardua tarea, inaplazable, difícil y si se quiere apasionante búsqueda de objetivos y metas que produzcan los efectos deseados en el mercado de créditos y de capital.

Así es como fue forjando la cooperativa su destina con una nueva y moderna misión y visión en la diversificación de servicios y productos financieros, con una filosofía propia que produce y expresa valores y virtudes institucionales, con una imagen corporativa que da confianza, seguridad y credibilidad y que ha facilitado el acercamiento a la comunidad, con una convicción de gobernabilidad que significa progreso y desarrollo sostenido de la institución y, con una calificación de riesgo global "A+" que es la carta de presentación en los mercados financieros y es garantía para mantener el apoyo de socios y clientes.

<http://www.elsagrario.com/>

Micro

La cooperativa de ahorro y crédito inició sus actividades financieras el 15 de Enero del año 2008, de lo que hoy se reconoce como LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK SAMY" LTDA. gracias a la visión y emprendimiento de 13

jóvenes indígenas pertenecientes a los pueblos: Tomabela y Chibuleo de la provincia de Tungurahua; Puruha de Chimborazo; Panzaleo de Cotopaxi, quienes cada uno laboraba en diferentes actividades y consientes de la realidad que nos ha marginado de poder acceder a microcréditos que impulsen las iniciativas en nuestras comunidades y con el anhelo de mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Dr. Klever Guapisaca.

La cooperativa de ahorro y crédito “Sumak Samy” Ltda., Ofrece los siguientes tipos de créditos como son: de consumo, de comercio, de agricultura, a la microempresa. Entidad financiera con misión social que apoya el desarrollo integral de la población rural y urbana marginal mediante la prestación de servicios financieros y cooperativos que contribuyan al fortalecimiento de la economía popular y solidaria para mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados. Tiene como visión ser la entidad financiera sólida y en constante crecimiento, pionera en la prestación de servicios financieros y cooperativos, innovadores, eficientes, oportunos, que permitan la satisfacción de nuestros socios.

El principal problema que tiene la cooperativa, es un inadecuado manual de políticas de crédito, los mismos que no se rigen en la aprobación de los créditos, a su vez no se realizan evaluaciones de las políticas de crédito, por ende su cartera vencida está incrementando, al que no cumplen los socios externos con los pagos de sus créditos recibidos.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

La falta de evaluación para poder conocer que políticas de créditos no se está cumpliendo a cabalidad en cada tipo de crédito otorgado a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda., es el principal problema que afecta a la misma, ya que en muchos casos no tienen con que cumplir las obligaciones contraídas por créditos solicitados de los socios externos

Para ser más competitivos dentro del mercado cooperativista, es necesario analizar los servicios y tipos de crédito, con sus respectivas características que ofrecen las demás cooperativas en comparación a la Cooperativa Sumak Samy Ltda., de esta manera se lograra participación dentro de este mercado.

1.2.3 PROGNOSIS

La cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. Agencia Ambato dedicada a la prestación de servicios financieros al no realizar la evaluación de las políticas de créditos podría provocar una inestabilidad económica de la misma.

Porque no se realiza un estudio de las políticas de crédito implementadas y la reacción que generan en los socios de la cooperativa esta situación, sin lugar a duda, puede desembocar en una crisis financiera de la cooperativa siendo probable que los directivos tuvieran que adoptar medidas decisivas, tales como: la liquidación de la cooperativa, por haber perdido participación dentro del mercado.

1.2.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administrativo

Área: Créditos

Aspecto: Políticas de Créditos

Delimitación espacial

La presente investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. Ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Juan Benigno Vela y Lalama 428.

Delimitación Temporal

enero – diciembre del 2011.

1.2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la débil evaluación de las políticas de crédito en la Cooperativa Sumak Samy Ltda. Afecta en la satisfacción del socio de la ciudad de Ambato?

1.2.6 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué acciones realizaríamos para implantar la evaluación de las políticas de crédito en la cooperativa?

¿Cómo realizaría un análisis de las políticas de crédito de la cooperativa?

¿En qué medida cumple la cooperativa las políticas de créditos?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Un crédito se define como un privilegio de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables como pagaré, letras de cambio, cartas de crédito, factura concedida, entre otros.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción estableciendo plazos, montos, tipo de interés facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

<http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>

Dentro del sistema económico en que vivimos, el dinero ha sido el eje sobre el cual se fundamentan las actividades económicas. La utilización del dinero es fundamental, ya que a partir de éste se fundamenta el valor de los bienes, también sirve como un medio de cambio y un depósito de valor. Pero no siempre ha sido así, hubo épocas en las que no existió y habrá otras en las que ya no sea necesario, su razón de ser está condicionada a la producción mercantil y a la ley del acción del valor.

De hecho el dinero tal y como lo conocemos ha sido el producto de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios. La razón de su origen sigue siendo un tema de discusión entre diferentes teorías económicas; sin embargo, lo importante a notar es que al establecerse una forma de intercambio forzosamente debe existir algún instrumento de intercambio para obtener algo.

[www.capitulo1.pdf](#)

Socialmente la función del dinero se entiende a partir de su obtención y la utilización práctica, pues el sistema capitalista ha creado una estructura que nos induce a obtener, a través del dinero, los medios básicos de subsistencia así como los bienes y servicios que incrementen nuestro nivel de vida. Por tal motivo es obvia nuestra dependencia del dinero. Sin embargo, en la actualidad el uso del dinero se combina con el uso de un complicado sistema de crédito para facilitar el intercambio comercial.

A partir de esta realidad es necesario buscar medios alternos que permitan alcanzar nuestra perspectiva económica, tanto individual como colectiva. Es entonces cuando se recurre a la operación de crédito más común: el préstamo. En un sentido general el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con

interés. La notación de crédito es, como se advierte sin dificultad, mucho más amplia que la noción jurídica de préstamo con la que en ocasiones se confunde.

De tal manera, ya sea para cumplir con las necesidades básicas de subsistencia, para llevar a cabo negocios o para mejorar el nivel social de vida, el hombre en el sistema capitalista siempre busca obtener dinero, utilizando para ello el sistema de trabajo y usando alternativas de crédito para solventar sus gastos, o a través del rendimiento de inversión.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las políticas crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito para el otorgamiento de los créditos a los socios

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Analizar las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. con relación a cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.
- Proponer un nuevo manual de políticas de crédito y su impacto en la satisfacción del socio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezca elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas al prestamista tenía grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican pena variables como la confiscación de los bienes del deudor.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad era distinta, pues trabajaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los réditos a sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban, a

su vez, de pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos, casi como los conocemos en la actualidad. Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro órdenes de pago, con cierta similitud a la letra de cambio actual.

Los griegos y los romanos utilizaron la letra de cambio para evitar el traslado material de dinero, por frecuentes asaltos a las caravanas de mercaderes. Por ello, cuando un mercader tenía que viajar depositaba los fondos con el banquero de su ciudad, y ese le extendía un documento que amparaba el importe depositado, el cual cobraba en el sitio de destino.

El comercio marítimo incremento tremendamente el proceso evolutivo del uso del crédito. El movimiento de exportación e importación requirió dinero ajeno para desarrollar las transacciones comerciales se asociaban con comisionistas, quienes proporcionaban las mercaderías durante el viaje para encargarse personalmente de venderlas

Este tipo de comercio se desarrollaba como sociedad mercantil donde prestamistas y comerciantes eran dueños de la mercancía. La combinación de préstamos en dinero y seguro permitía que si la embarcación naufragaba el deudor quedaba exento de la obligación de pagar el crédito recibido.

Los primeros créditos en México, se encuentran entre los aztecas, al arribar los españoles a lo que hoy es el territorio de México, este se hallaba dominado en su mayor parte por la llamada Triple Alianza, integrada por el reino Azteca, el de Texcoco o Acolhvacan y el de Tlacopan o Tacaba.

Al finalizar el siglo XV la economía de los aztecas, había alcanzado un notable desarrollo, las transacciones comerciales, se realizaban no solo con el trueque, sino como verdaderas operaciones de compra-venta. Sus instrumentos de cambio eran distintos tipos de moneda, que aunque no acuñadas, desempeñaban el papel de este.

Las diferentes especies de moneda empleadas por los aztecas eran: Cacao, diferente del que se usaba en el consumo cotidiano. Pequeñas telas de algodón, destinadas exclusivamente para adquisición de mercancías. Piezas de cobre, muy parecidas a la moneda acuñada.

El termino crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, se puede definir la operación de crédito según Emilio Villaseñor Fuente, como: “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente de un interés pactado”.

Etimológicamente y comúnmente, crédito equivale a confianza, esta es su base, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. Hay créditos siempre que exista un contrato a términos (verbal o escrito); eso es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferente por una de las partes en lugar de exigirla a esa inmediatamente.

Por eso, en su aceptación jurídica el crédito, es una promesa de paga que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar y por otra, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago.

www.capitulo1creditos.pdf

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la presente investigación que se va a realizar se utilizará el paradigma crítico – positivista porque se considera que el problema se encuentra en constante desarrollo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., se dedica a la prestación de servicios financieros como depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo, créditos de

consumo, de comercio, de agricultura, a la microempresa la oficina Matriz en la ciudad de Ambato, donde funciona la oficina matriz, en Píllaro en Tungurahua, Latacunga en Cotopaxi, Cañar, Quito en Pichincha. El compromiso de Sumak Samy es mejorar la calidad de vida de sus socios en la Provincia de Tungurahua; es por esta razón que la presente investigación busca realizar una evaluación de las políticas de créditos para en lo posible satisfacer las necesidades de los socios.

Se tendrá una relación mutua con todos los involucrados inmersos en la Cooperativa, por lo tanto la investigación será satisfactoria debido a las varias entrevistas con el Gerente General, y con expertos en la materia, revisando bibliografía y libros sobre el problema, hemos llegado a la conclusión en establecer que uno de los principales problemas que tiene la Cooperativa es que no realizan evaluación de las políticas de créditos y por ende en la satisfacción del socio.

Esta investigación se sustenta en los siguientes valores que maneja en la Cooperativa como son, la Honradez, el Respeto, la Responsabilidad, la Honestidad y la Puntualidad; en cuanto a valores también se contara con los de la investigadora como son: Honradez, la sinceridad, el respeto, honestidad, la responsabilidad, puntualidad, lealtad.

Se trabajará planteando teóricamente las variables tanto dependiente como independiente a través de la aplicación de las teorías seleccionadas por la investigadora, lectura bibliográfica, estudio de campo e investigación que ayudará a dar soluciones verdaderas que se acerquen cada vez más a la realidad del problema.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
PRIMERA PARTE
DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
TÍTULO PRIMERO

NORMAS GENERALES
CAPÍTULO PRIMERO
MARCO CONCEPTUAL Y CLASIFICACIÓN

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

FORMAS DE ORGANIZACION DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 2.- Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

- a) Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia;
- b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario;
- c) Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como,

microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo;

d) Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;

e) Los organismos de integración constituidos por las formas de organización económica detalladas en el presente artículo.

f) Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

Se excluyen de la economía popular y solidaria, las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal, no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o no cumplan con los valores, principios y características que sustentan la economía popular y solidaria.

Se excluyen también las empresas que integran el sector privado, sean individuales o constituidas como sociedades de personas o de capital, que tengan como objeto principal la realización de actividades económicas o actos de comercio con terceros, con fines lucrativos y de acumulación de capital.

CARACTERÍSTICAS

Art.- 3.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, se caracterizan por:

a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;

b) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza;

- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

VALORES

Art.- 4.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, en sus relaciones sociales y actividad económica, se regirán por los valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social y fundarán sus acciones en los principios de la ayuda mutua, el esfuerzo propio, la gestión democrática, el comercio justo y el consumo ético.

INTERÉS PÚBLICO

Art.- 5.- Declárase de interés público y prioridad del Estado, la promoción, protección y fortalecimiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria, como mecanismo eficaz para construir el Sistema de Economía Social y Solidaria, aumentar y mejorar las fuentes de trabajo, contribuir al desarrollo económico, a la práctica de la democracia, a la preservación de la identidad, a la equitativa distribución de la riqueza y a la inclusión económica y social.

AUTONOMÍA

Art.- 6.- El Estado respeta la pluralidad de formas de organización de la economía popular y solidaria y garantiza su autonomía, independencia, libre desarrollo y ejercicio de cualquier actividad económica lícita, en el marco de la normativa que las regula.

CAPÍTULO SEGUNDO

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

OBJETO

Art.- 7.- La presente Ley tiene por objeto reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además, normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de la presente ley.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 8.- Quedan sometidas a la presente ley, las formas de organización de la economía popular y solidaria y las públicas y privadas, que tengan entre sus finalidades, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar las actividades económicas desarrolladas por dichas organizaciones.

INCORPORACIÓN DE OTRAS ENTIDADES

Art.- 9.- El Consejo Nacional de la Economía Popular y Solidaria podrá someter a la presente Ley, a cualquier forma asociativa, constituida al amparo del Código Civil, que efectúe actividades de producción de bienes o de servicios, distribuya beneficios económicos entre sus asociados y reciba beneficios o exenciones tributarias.

DENOMINACION ABREVIADA

Art.- 10. En el articulado de la presente Ley, las denominaciones que a continuación se detallan, podrán enunciarse, en forma abreviada, de acuerdo con las siguientes expresiones:

- a) Organizaciones asociativas y organizaciones cooperativas, simplemente como “asociaciones” o “cooperativas”
- b) Consejo Nacional de la Economía Popular y Solidaria, simplemente como “Consejo Nacional”;
- c) Comisión Nacional de Apelaciones, simplemente como “Comisión Nacional”;
- d) Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, simplemente como “Instituto”;

e) Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, simplemente como “Superintendencia”;

ACOMPañAMIENTO, REGULACION y SUPERVISION

Art.- 11.- Se entiende por “acompañamiento” al proceso de seguimiento y apoyo continuo e intensivo a las formas de organización económica popular y solidaria, por parte del Instituto, con el propósito de dinamizar su desarrollo y su participación social, promoviendo entre ellas, el asociativismo y el acceso a programas de inclusión social, laboral, productiva y financiera.

Se entiende por “regulación”, el conjunto de reglas y disposiciones dictadas por los órganos competentes, cumpliendo las formalidades legales y reglamentarias previstas para su validez y vigencia.

Se entiende por “supervisión”, la inspección, control, vigilancia, auditoría, examen de archivos, libros de actas, libros de contabilidad y otras formas de prevención, corrección y sanción, efectuados a las formas asociativas y cooperativas y sus organismos de integración, por parte de la Superintendencia.

EXCLUSIVIDAD DE DENOMINACIÓN

Art.- 12.- Únicamente las formas de organización económica sujetas a la presente Ley, podrán utilizar en sus denominaciones las palabras unidad socioeconómica popular, organización comunitaria, asociación, cooperativa o abreviaciones y logos que las identifiquen.

CAPÍTULO TERCERO

NATURALEZA JURÍDICA Y LEGISLACIÓN APLICABLE

NATURALEZA JURÍDICA

Art.- 13.- Las formas de organización de los sectores asociativo y cooperativista, son sociedades de personas, de derecho privado, con finalidad social, que ejercen actividades económicas, como empresas auto gestionadas por sus asociados o socios y diferenciadas de las empresas públicas y privadas, en cuanto a sus relaciones internas, fines y normas jurídicas aplicables.

ACTO JURÍDICO ECONOMICO SOLIDARIO

Art.- 14.- Las operaciones que las formas de organización de la economía popular y solidaria, efectúen con sus miembros, o entre ellas, no constituyen actos mercantiles de transferencia de bienes o prestación de servicios, sino actos económicos solidarios de distribución o partición; en cambio, las que efectúen con terceros, constituyen actos mercantiles o de comercio.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Art.- 15.- Las relaciones entre las y los integrantes de las organizaciones comunitarias, asociativas o cooperativistas; entre éstos y dichas organizaciones; y, entre ellas, se regulan por la presente Ley y, en caso de insuficiencia normativa, por el Derecho y la Doctrina Cooperativa y por el Derecho Común, siempre que no se oponga a la naturaleza jurídica y económica de estas organizaciones.

Las resoluciones y actos del poder público, dictados en aplicación de la presente ley, respetarán la identidad cultural y autonomía de las organizaciones comunitarias fundadas en identidades étnicas y territoriales de las nacionalidades y pueblos indígenas.

TÍTULO QUINTO

DE LAS ORGANIZACIONES ECONOMICAS DEL SECTOR COOPERATIVO

CAPÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES

DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS

Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

COOPERATIVAS MIXTAS

Art. 36.- Son cooperativas mixtas las constituidas entre particulares y el Estado o gobiernos autónomos descentralizados, para la producción o explotación de bienes o la prestación de servicios públicos, mediante gestión y administración común o concesionada.

El uso indebido de cualquiera de las denominaciones mencionadas o el engaño para la obtención de recursos económicos con la falsa constitución o existencia de las mismas, será sancionado como estafa.

Se prohíbe el uso de denominaciones que conlleven riesgo de confusión visual, fonética o ideológica, entre las organizaciones sometidas a la presente ley, dedicadas a similar actividad económica.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

ADMISION ABIERTA

Art.- 37.- Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema financiero, mercado de

valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna.

La calidad de socio, nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, que será responsabilidad de presidente y gerente.

NATURALEZA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO

Art.- 38.- La condición de socio de una cooperativa es personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo.

Se prohíbe la transferencia de los certificados de aportación, bajo cualquier figura, tales como venta, cesión o traspaso, y bajo cualquier denominación, sea de acciones, de derechos, de puesto, o de derechos posesorios.

Se prohíbe a los socios, ya sea por su cuenta o por intermedio de terceros, la realización de la misma actividad económica que realiza la cooperativa.

PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

Art.- 39.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento;
- d) Pérdida de personalidad jurídica.

REEMBOLSO DE HABERES

Art.- 40.- Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos de los fallecidos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes, la alícuota por revalorización de los bienes y se deducirán las deudas a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, dentro de los 30 días posteriores al cierre del periodo semestral, correspondiente a la pérdida de la calidad de socio, salvo que la liquidez y solvencia de la cooperativa, permita anticipar dicha entrega.

SUSTITUCIÓN POR HEREDEROS

Art.- 41.- En caso de fallecimiento de un socio, podrá mantener esa calidad, una comunidad de bienes pro indiviso, representada por un administrador común y por un tiempo no mayor a un año, a menos que, un heredero, reuniendo los requisitos para tener la calidad de socio y teniendo la aceptación expresa de los restantes herederos, sea aceptado por el consejo de administración, en cuyo caso, no cancelará cuota de ingreso y asumirá los activos, pasivos y capital del causante.

SANCIONES A SOCIOS

Art.- 42.- Los socios que incumplan con las obligaciones o incurran en las infracciones constantes en la presente Ley o el Estatuto, podrán ser sancionados por la cooperativa, con amonestación, multa, suspensión de derechos o exclusión, según la gravedad de la falta y conforme con el procedimiento que constará en el Estatuto de la Cooperativa.

La suspensión será impuesta por el Consejo de Administración, pudiendo apelarse ante la Asamblea General, en el término de ocho días a partir de la notificación, cuya resolución, tomada en votación secreta, causará ejecutoria y comprende el impedimento transitorio del ejercicio de los derechos sociales, pero no implica la suspensión de su trabajo en la cooperativa.

La exclusión de un socio, será resuelta por la Asamblea General, en votación secreta, pudiendo el socio apelar ante la Superintendencia, en efecto suspensivo y devolutivo, dentro del término de quince días posteriores a la notificación con la exclusión.

CAPÍTULO TERCERO

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNOS

ORGANOS DE GOBIERNO, DIRECCION, ADMINISTRACION Y CONTROL

Art.- 43.- Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

ASAMBLEA GENERAL

Art.- 44.- La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones. Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa.

ASAMBLEAS DE DELEGADOS

Art.- 45.- Las cooperativas que tengan más de quinientos socios realizarán asambleas de delegados, elegidos conforme lo determine el Reglamento General de la presente Ley, en un número no menor de cincuenta ni mayor de cien, mediante asambleas sectoriales en las que, los delegados informarán sobre el cumplimiento de su gestión.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art.- 46.- El Consejo de Administración es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de políticas administrativas y financieras, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

CONSEJO DE VIGILANCIA

Art.- 47.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

EJERCICIO DE ATRIBUCIONES

Art.- 48.- El Consejo de Vigilancia, ejercerá sus atribuciones, sin participar o interferir en la gestión administrativa, pudiendo formular observaciones y recomendaciones sobre la legalidad, moralidad y conveniencia, de los actos y contratos resueltos por el Consejo de Administración o la Gerencia. No obstante las observaciones y recomendaciones, el Consejo de Administración podrá ejecutar los actos o contratos, bajo su responsabilidad.

INFORMACIÓN OBLIGATORIA

Art.- 49.- El Consejo de Vigilancia está obligado a informar, oportunamente, a la Asamblea General y a la Superintendencia, las observaciones relacionadas con la administración financiera y la contabilidad que formule, así como, sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna o Externa.

PRESIDENTES

Art. 50.- Cada uno de los consejos, elegirá, de entre sus miembros, a su respectivo presidente que durará en sus funciones un año, pudiendo ser reelegido, mientras mantenga la calidad de vocal.

El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la cooperativa.

GERENTE

Art.- 51.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por

tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General.

Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión.

CAPITULO CUARTO

REGIMEN ECONOMICO

PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL

Art.- 52.- El patrimonio de las cooperativas se integra por su capital social, sus reservas y los excedentes no distribuidos.

Su capital social, es variable e ilimitado y se integra con las aportaciones de los socios, en dinero, trabajo o bienes, estos últimos, valuados según las normas estatutarias que, podrán contemplar mecanismos de aumento de capital, mediante aportaciones debitadas en operaciones con los socios.

Ningún socio podrá poseer más del 5% del capital social, salvo que se trate de cooperativas mixtas.

Las cooperativas podrán fijar **CERTIFICADOS DE APORTACIÓN**

Art.- 53.- Las aportaciones de los socios, estarán representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios, o a favor de la cooperativa, previa aceptación del Consejo de Administración.

En el estatuto de la cooperativa, se hará constar si los socios recibirán los títulos representativos de sus certificados de aportación o si, éstos constarán únicamente en la contabilidad y los estados de cuenta personales de los socios.

EMISIÓN DE OBLIGACIONES

Art.- 54.- Para efectos de capitalización operacional, las cooperativas podrán emitir obligaciones de libre negociación, de acuerdo con las regulaciones del Mercado de Valores y las que dicte la Superintendencia, en cuanto a redención, intereses y una participación porcentual en las utilidades o excedentes, obligaciones que, en todo caso, no conceden a sus poseedores, derechos de voto ni participación en las decisiones de la cooperativa.

REVALORIZACIÓN

Art.- 55.- Las cooperativas, obligatoriamente, revalorizarán sus bienes inmuebles cada dos años y la plusvalía generada se distribuirá en la siguiente forma:

- a) El 70% para incrementar el capital social, entregándose a los socios la alícuota que les corresponda, en certificados de aportación, bajo el mismo tratamiento que los excedentes;
- b) El 20% para incrementar el fondo irrepatriable de reserva legal;
- c) El 5% para el fondo de educación, que será administrado por la cooperativa y justificada su utilización a fin de año, ante la Superintendencia;
- d) El 5% como contribución obligatoria para el sostenimiento del Instituto y de la Superintendencia; Los resultados económicos de las revalorizaciones, serán considerados como aportes de capital efectuados por los socios y no como ingresos, utilidades, ni excedentes.

AMORTIZACIÓN DE PÉRDIDAS

Art.- 56.- Cuando el ejercicio económico de una cooperativa, arroje pérdidas, éstas serán absorbidas por el Fondo Irrepartible de Reserva y, si éste fuere inferior, el saldo, será diferido y cubierto con los excedentes de hasta tres de los períodos económicos siguientes.

FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL

Art.- 57.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, no podrá distribuirse entre los socios, bajo ninguna figura jurídica, ni incrementar sus aportaciones, ni aún en caso de liquidación de la cooperativa.

El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido por:

- a) El 20% de los excedentes anuales;
- b) Los reembolsos de haberes de ex socios, que no hayan sido retirados por más de dos años;
- c) Los bienes o derechos patrimoniales otorgados a favor de la cooperativa, a título gratuito.

UTILIDADES

Art.- 58.- Se definen como utilidades, para todos los efectos legales, las ganancias obtenidas por las cooperativas en operaciones con terceros no socios; y, en negocios eventuales, no propios de su objeto social, ganancias que, luego de deducida la parte proporcional de los gastos de administración, el porcentaje en beneficio de los trabajadores y los impuestos que correspondan, incrementarán el Fondo Irrepartible de Reserva.

EXCEDENTES

Art.- 59.- Se definen como excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, de los valores pagados por los socios, para financiar los gastos operacionales, sea como cuotas administrativas, o como pago por servicios o productos adquiridos en la cooperativa, una vez deducidos los gastos de administración.

Constituyen también excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, sobre los valores pagados a sus socios, por concepto de remuneración, o precios por los productos entregados a la cooperativa para su comercialización, una vez deducidos los gastos de administración, financieros y no financieros.

Los excedentes así obtenidos, no se consideran utilidades para fines tributarios.

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

Art.- 60.- Una vez deducidos los gastos de administración, amortización de deudas, intereses a las aportaciones, los excedentes netos, se distribuirán de la siguiente forma:

- a) El 15% por concepto de utilidades en beneficio de los trabajadores;
- b) El 40%, que se destinará para incrementar el capital social, entregándose certificados de aportación a los socios, sobre la alícuota que les corresponda;
- c) El 20% para incrementar el Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- d) El 10% para el Fondo de Educación, administrado por la cooperativa;
- e) El 5% para el Fondo de Asistencia Social;
- f) El 10% restante, se destinará en beneficio de la comunidad, según lo resuelva la Asamblea General, garantizando la solvencia institucional;

BALANCE SOCIAL

Art.- 61.- Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

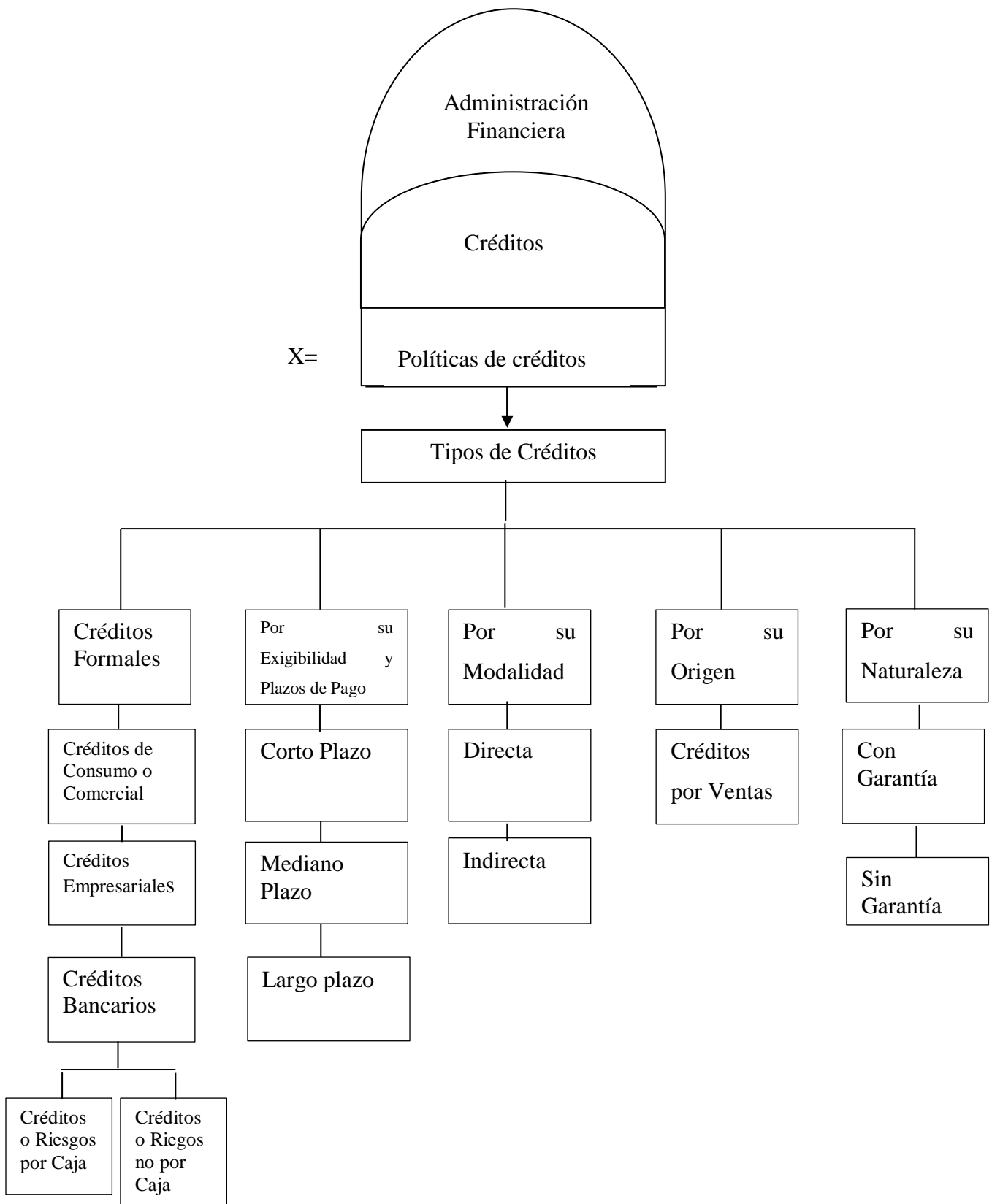
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

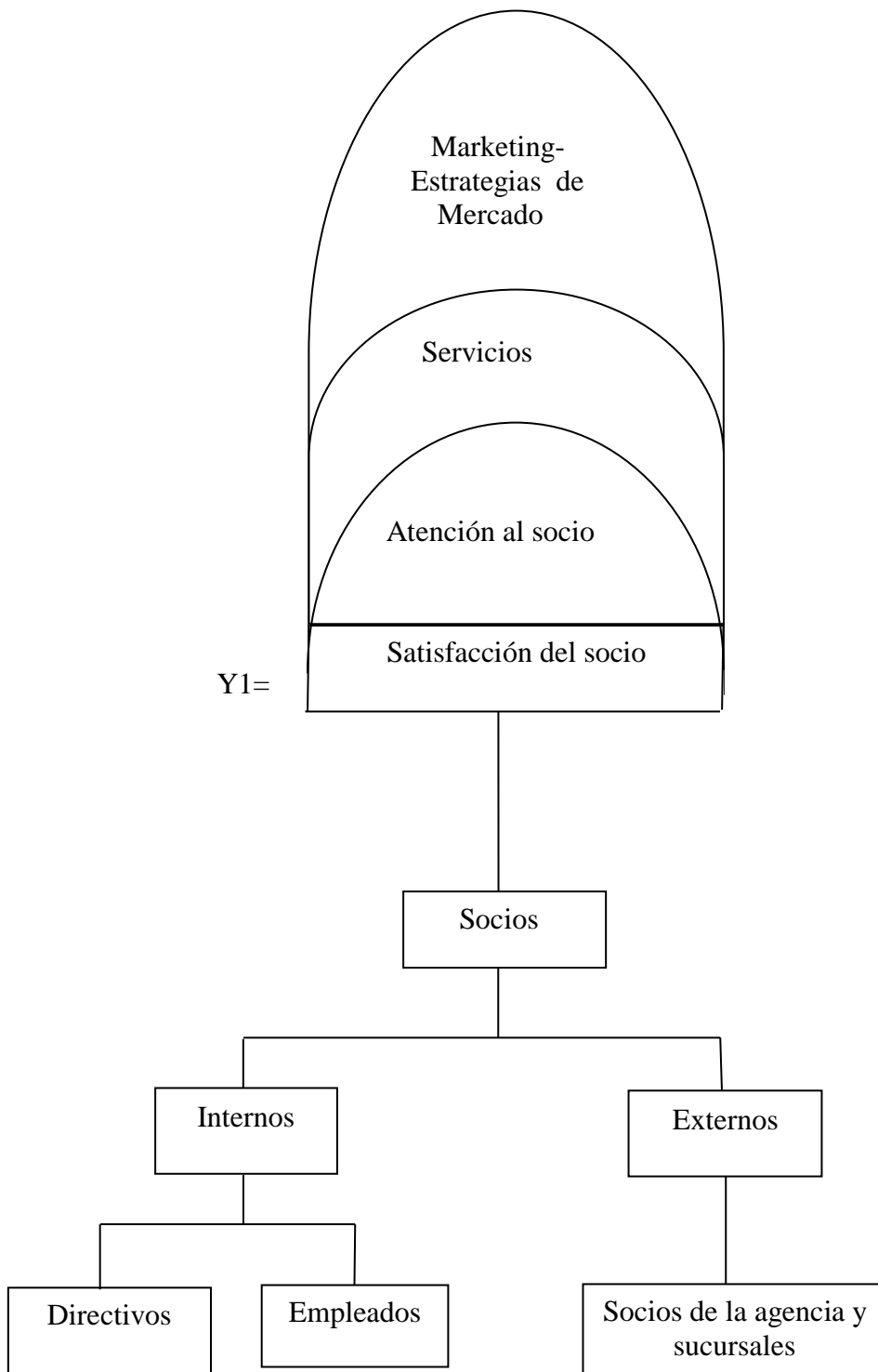
Formulación del Problema

¿De qué manera la débil evaluación de las políticas de crédito en la Cooperativa Sumak Samy Ltda., afecta en la satisfacción del socio de la ciudad de Ambato?

X= Políticas de crédito

Y= Satisfacción del socio





DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

Crédito.-el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Crédito de consumo.- se concede para satisfacer una urgente necesidad del socio como por ejemplo compra de electrodomésticos, bienes muebles, gastos de salud, educación y otros.

Crédito de comercio.-se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales en el giro de la actividad económica y social del socio.

Crédito de agricultura.- se concede para que el socio realice actividades agrícolas ya sea en sus propios terrenos, o que a su vez arriende en este caso el socio deberá certificar a través de un contrato de arriendo de la propiedad donde va a realizar la siembra permitiendo de esta manera el desarrollo económico y social del asociado, con el respaldo de garantías reales y tangibles.

Crédito a la microempresa.-se concede a los socios con finalidad de financiar su micro emprendimientos, espacialmente aquellas relacionadas con la producción, agroindustria, pesca, turismo y otras,

Crédito Hipotecario.- Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

Créditos Empresariales.- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios.

Créditos Bancarios.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

Pegare.- Es el título de crédito emitido por una empresa o persona para dejar constancia de un adeudo contraído, por lo general al corto plazo (menos de 1 año). Este título es muy parecido a la letra de cambio, sin embargo difiere de aquella por el hecho de presentar aspectos que facilitan los negocios como lo son el hecho de ser más comercial, se puede precisar en el documento el interés pactado, y presume la existencia de otros, al traer la leyenda.

Letra de cambio.- Documento o título de crédito que ampara un crédito contraído, en donde el signate (quien firma) se compromete a pagar en los términos y condiciones que amparan la letra de cambio (lugar, plazo y fecha de pago). No trae espacio para pactar el interés que se cobra, sin embargo el interés comercial que se puede cobrar es del 6 % anual (aun cuando no se indique en el documento). En la actualidad es un documento que ya no se usa, ya que ha sido sustituido por otro documento llamado pagaré en virtud de sus características, como lo son el de una mayor seguridad en su recuperación.

Cheques.- Es un documento o título de crédito en donde aparece una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero.

En el cheque intervienen 3 partes:

Librado: Es la institución de crédito que teniendo fondos suficientes en la cuenta del librador debe pagar el cheque a un beneficiario.

Librador: Es la persona que teniendo cuenta con un banco y además tiene fondos suficientes, firma un cheque dando de esta manera la orden al banco librador de pagar una suma de dinero al beneficiario.

Beneficiario: Es la persona a cuyo nombre se expide un cheque teniendo los derechos, obligaciones y propiedad del título.

Política de Crédito.- Son todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

¿Para qué sirven las políticas de crédito a una empresa?

- Dan la pauta para determinar si concede crédito a un cliente, así como su monto.
- Conllevan a la empresa a tomar decisiones.
- Utilización de fuentes de información adecuadas.
- Utilización de métodos de análisis de créditos.

Sujetos del Crédito.- Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago.

Clasificación de los Créditos

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, en el presente estudio se tratara de agruparlos de tal manera que pueda ser de guía para las personas que hagan uso de este sistema de comercialización desde dos puntos de vista:

CREDITOS FORMALES Y CREDITOS INFORMALES.

Créditos Formales.- Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. Y los créditos informales, aquellos que no cuentan con estas características.

Entre los créditos formales tenemos:

Créditos de Consumo o Créditos Comerciales.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

Créditos Empresariales.- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.

Créditos Bancarios.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

Clasificación de los Créditos Bancarios

Una entidad bancaria otorga dos tipos de Créditos bien definidos en función a la naturaleza jurídica de las operaciones de crédito y del contrato, que le implican riesgos particulares. Esta clasificación de los créditos es la siguiente:

Créditos o Riesgos por Caja.- Son créditos directos, colocaciones que efectúan los intermediarios financieros que comprometen sus propios fondos. Contablemente estas

operaciones que realizan los bancos se registran como colocaciones en sus estados financieros, de tal forma que nos muestran al cierre de cada periodo el monto puesto a disposición del cliente la del banco. Los principales créditos por caja son: Créditos en Cuenta Corriente, Préstamos o Adelantos y Descuentos Bancarios.

Créditos o Riegos no por Caja.- Son aquellos que no comprometen de manera inmediata los fondos de una entidad bancaria, porque no conlleva el apoyo de dinero en efectivo a un cliente. Contablemente estas operaciones son manejadas a través de las cuentas Contingentes. Así el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, las describe como aquellas cuentas que registran las operaciones en las que la obligación de la entidad (institución financiera), está condicionada a que un evento se produzca o no; dependiendo de factores futuros imprevisibles. Operativamente se distinguen dos grupos de operaciones: Avals y Cartas Fianzas y los Créditos Documentarios.

Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

Créditos a Corto Plazo

Créditos a Mediano Plazo

Créditos a Largo Plazo

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios,

Por su Origen

Créditos por Ventas

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales.

Por su Naturaleza

Con Garantía: El Crédito con Letra de Cambio Avalada.- Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.

El Crédito con Letra Simple no Avalada.- Es un título valor que carece de la seguridad que da el aval.

Pagaré Crédito Respaldado por Pagaré.- Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez.

Sin Garantía, aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado.

Por su Modalidad

Modalidad Directa.- Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.

Modalidad Indirecta.- En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta de crédito), etc.

Fijación de los Términos del Crédito.

Si decide a otorgar un crédito se deben de tomar en cuentas las siguientes pautas:

- En cuanto al plazo de crédito se debe de establecer una política de plazo, teniendo en cuenta los plazos de cobro que pueden ser a 30 días, a 60 días a 90 días, etc. el cobro de estas cuentas debe ir de la mano con el periodo de gracia que nos otorgan los proveedores para pagar nuestras acreencias de lo contrario nos veremos en grandes problemas de financiamiento.

- Se debe de establecer el porcentaje de descuento si el cliente paga antes de la fecha indicada de tal manera que no resulten nocivos para la empresa.

- Se debe de establecer montos estándar de crédito según el tipo de cliente con el cual se haga el trato.

- Debe de quedar establecido que el beneficiario del crédito, asume la responsabilidad en el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato.

- Tasa de interés, por lo general una tasa de interés de acuerdo al período y al monto del crédito otorgado.

Evaluación.- Es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado efecto.

Garantía

La garantía se considera parte del otorgamiento de un crédito, ya que le brinda cierta seguridad al acreedor acerca de la recuperación del crédito que otorgó a su cliente.

Existen cerca de una decena de tipos de garantías, en seguida enunciamos las más comunes en nuestro país:

Hipotecaria: Consiste en dejar como garantía un bien inmueble, digamos una construcción, cuyo valor y de acuerdo con la práctica bancaria de México, debe ser 2 veces mayor que el importe del crédito.

Prendaria: Consiste en dejar como garantía la factura (prenda) que ampara la propiedad de un bien mueble (televisor, automóvil, computadora, entre otros.). Un ejemplo de esto es que muchas veces compramos muebles a crédito y no nos dan la factura hasta que hayamos pagado por completo el artículo.

De fianza: Es un tipo de garantía indirecta, en donde una empresa llamada afianzadora, responde por nosotros, de esta manera la institución financiera se asegura el pago del

crédito. Por supuesto el solicitar este tipo de respaldo a la afianzadora representa un desembolso para el posible acreditado.

Intereses

Es el pago que se hace como intercambio de pedir dinero prestado. En otras palabras, el interés es la cantidad de dinero adicional al importe del préstamo que se paga por el uso del dinero ajeno.

En este orden de ideas las instituciones financieras no pueden cobrar o fijar de manera desordenada las tasas de interés. Todas, absolutamente todas las instituciones financieras del país siguen el mismo patrón para fijar sus tasas de interés.

2.5 HIPÓTESIS

Formulación del Problema

¿De qué manera la débil evaluación de las políticas de crédito en la Cooperativa SumakSamy Ltda., afecta en la satisfacción del socio de la ciudad de Ambato?

Hipótesis

Las políticas de créditos orientadas a incrementar el monto de créditos dirigidos para alcanzar la satisfacción del socio.

2.6 VARIABLES

X= Políticas de crédito	→	Cualitativa
Y= Satisfacción del socio	→	Cualitativa

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

De conformidad con el paradigma crítico-propositivo, seleccionado en Fundamentación filosófica, para la ejecución de la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo porque va a describir las características de la evaluación de políticas de crédito y la satisfacción del socio.

Este enfoque nos permitirá conocer el problema objeto de estudio de adentro hacia fuera.

Permitirá realizar una observación de la realidad en la que se encuentra el problema objeto de estudio.

Orientará a una mejor comprensión del problema objeto de estudio que tipo de características tiene ya que abarca a todo lo que se involucra con el mismo.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizarán las siguientes modalidades de investigación.

Investigación Bibliográfica o documental

Utilizaré la investigación bibliográfica-documental, para obtener información secundaria y de esta forma profundizar el problema en lo que se refiere a la satisfacción del socio. Esta información la encontraré en libros, tesis de grado, revistas e internet. Y todo aquello que proporcione la información que se requerirá para tener una idea clara de lo que se está investigando.

Investigación de campo

Esta modalidad de investigación se utilizará ya que nos permitirá recaudar información referente al problema en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY Ltda., por lo que será necesario visitar para conocer la realidad del mismo, ver su funcionamiento y como tal establecer con claridad el problema, para lo cual se utilizará la técnica de entrevista que se le hará al gerente General de la Cooperativa y por medio de la técnica de encuesta a los socios internos y externos de la misma, lo cual nos ayudará de una mejor manera a la solución al problema.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación exploratoria

Este tipo de investigación me permitirá identificar de una manera simple y sencilla el problema, el cual encierra las estrategias de marketing, y dar apertura a ideas de lo que se plantea analizar. Esta investigación se realizará con el contacto y la familiarización con los que integran la Cooperativa.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se utilizará en la descripción detallada de la situación actual de la Cooperativa, permitirá determinar las características fundamentales del problema, es decir, detallar como es y cómo se está presentando en la Cooperativa.

Investigación Correlacional

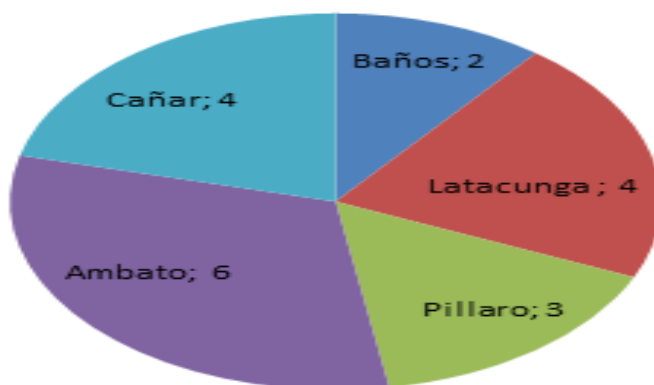
Dentro de la investigación correlacional se medirá la relación que existe entre las variables evaluación de políticas de crédito y satisfacción al socio, la cual tiene que establecer programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción al usuario.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Las poblaciones que se involucrará en la investigación son los socios internos y los socios externos de la Cooperativa.

En vista que la población de socios internos no excede en 80 procedemos a explicar cómo están conformados:

En el siguiente gráfico podrá observar el número de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., por agencias y matriz.



En caso de los socios externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., por agencias y matriz exceden de 80 por lo que procedemos a explicar cómo están conformados:

Socios		Total
Socios Ahorristas	Sub total	2158
Socios que solicitan Crédito en la ciudad de Ambato	1705	
Socios que solicitan Créditos en agencias	1137	
Total socios que solicitan Créditos		2842
Total Socios Activos		5000

Para la presente investigación tomaré a la ciudad de Ambato que tiene un total de socios que solicitan créditos de 1705.

Para el cálculo del tamaño de la muestra lo realizaré con la segunda fórmula:

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

Dónde:

n= tamaño de la población

m= tamaño de la población

e= nivel de error 0.05

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

$$n = \frac{1705}{0.05^2(1705-1) + 1}$$

$$n = \frac{1705}{0.0025(1704) + 1}$$

$$n = \frac{1705}{4.26 + 1}$$

$$n = \frac{1705}{5.26}$$

$n = 324$ socios externos de la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: Las políticas de créditos orientadas a incrementar el monto de créditos dirigidos para alcanzar la satisfacción del socio.

Variable Independiente: Políticas de crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Políticas de crédito</p> <p>Las políticas son lineamientos con la finalidad de otorgar facilidades de pago de un crédito otorgado a un determinado socio.</p>	Créditos	<p>Créditos Formales</p> <p>Por su Exigibilidad y Plazos de Pago</p> <p>Por su Origen</p> <p>Por su Naturaleza</p> <p>Por su Modalidad</p>	<p>¿Qué tipos de créditos ofrece la cooperativa a sus socios?</p> <p>¿Cuáles son los requisitos para acceder a un crédito?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los socios internos de la cooperativa.</p> <p>Encuesta y cuestionario a los socios internos de la cooperativa.</p>

Variable Dependiente: Satisfacción del socio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Satisfacción al socio</p> <p>Es el nivel de aceptación que tienen los socios externos de los servicios financieros que brinda la Cooperativa.</p>	Nivel	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	<p>¿Cuál es el nivel de aceptación que tienen los socios de los servicios financieros que brinda la Cooperativa?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los socios externos de la Cooperativa</p>
	Socios	<p>Internos</p> <p>Externos</p>	<p>¿Quiénes son los socios de la Cooperativa?</p>	<p>Encuesta y cuestionarios a los socios externos de la Cooperativa</p>

3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
1. Secundaria	1.1 Lectura Científica 1.2 Fichaje	1.1 Libros de administración Libros sobre créditos Tesis de Grado: Evaluación de políticas de crédito Políticas de Créditos Páginas Web: www. monografías.com www. google. com
2. Primaria	2.1 Observación 2.2 Encuesta 2.3 Entrevista	Ficha de observación Cuestionario Cámara Fotográfica

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información de la presente investigación procederemos de la siguiente manera:

Se deberá revisar y codificar los cuestionarios para detectar errores y organizarlas de una forma clara para facilitar el proceso de tabulación, además la codificación se la realizará al mismo tiempo de diseñar el cuestionario.

La tabulación se lo realizará de una forma manual siendo esta la más acorde con la presente investigación.

Después de la tabulación se procederá al análisis y presentación de los resultados, utilizando para ello el estadígrafo, para pruebas no paramétricas, Chi cuadrado. Para la presentación de los datos se tomará en cuenta la presentación tabular a través de cuadros estadísticos y adjuntando gráficos que sean fáciles de entender.

Es necesario que toda la información recolectada, tabulada y analizada sea interpretada, es decir para que se comprenda la magnitud de los datos obtenidos, elaborando una síntesis general de los mismos y de esta forma proponer alternativas de solución.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de resultados se realizó con el propósito de determinar la realidad de la calidad de los créditos otorgados y la satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy de la ciudad de Ambato.

En esta etapa de la investigación se depuro la información, se tabulo, analizó y se establecieron comentarios sobre lo encuestado.

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

Según el estudio realizado a los socios externos de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda., la información proporcionada mediante las encuestas realizadas, se desprende la oportunidad de mejorar la calidad en los créditos otorgados y la satisfacción de los socios.

4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego del análisis se procedió a la interpretación de la encuesta de cada una de las preguntas, ya que estas tienen sus propios resultados, característicos que se articulan con determinados objetivos.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY LTDA” DE LA CIUDAD DE AMBATO

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

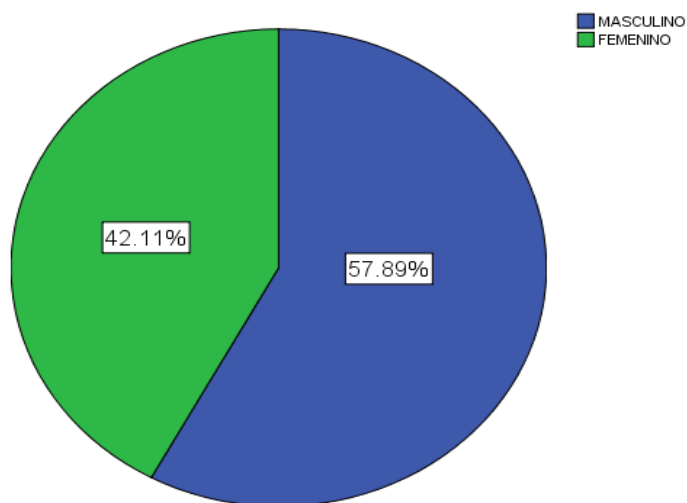
PREGUNTA 1

¿MARQUE CON UNA X EL GENERO AL QUE USTED PERTENECE?

TABLA N°1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	11	57,9	57,9	57,9
	FEMENINO	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°1



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, once respondieron que son de género masculino el cual corresponde al 57.9%, ocho respondieron que son de género femenino el cual corresponde al 42.1%.

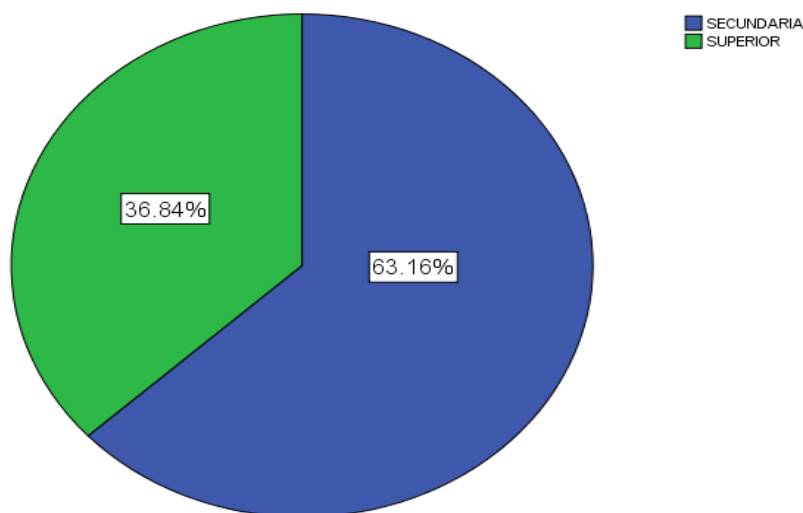
PREGUNTA 2

¿QUE NIVEL DE ESCOLARIDAD TIENE?

TABLA N°2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SECUNDARIA	12	63,2	63,2	63,2
	SUPERIOR	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°2



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, doce respondieron que tienen un nivel de escolaridad secundaria el cual corresponde al 63.2%, 7 respondieron que tienen un nivel de escolaridad superior el cual corresponde al 36.8%.

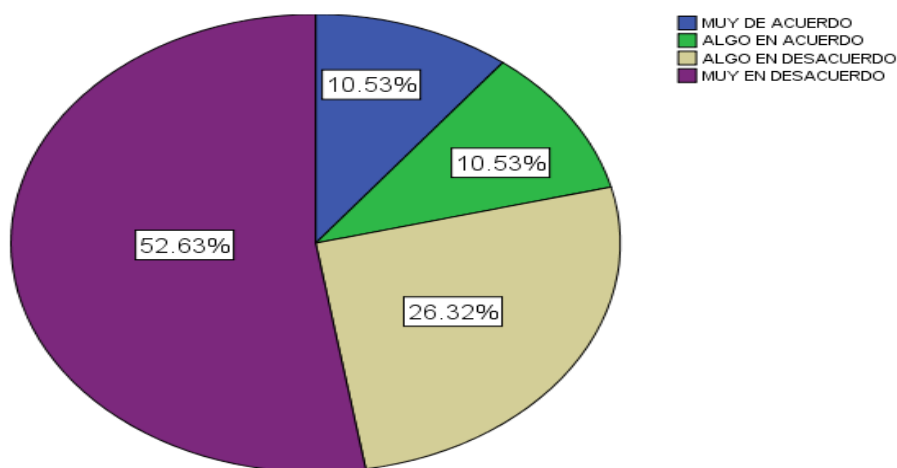
PREGUNTA 3

¿PIENSA USTED QUE LA COOPERATIVA TIENE POR ESCRITO Y BIEN DEFINIDAS LAS POLITICAS DE CREDITO?

TABLA N°3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DE ACUERDO	2	10,5	10,5	10,5
	ALGO EN ACUERDO	2	10,5	10,5	21,1
	ALGO EN DESACUERDO	5	26,3	26,3	47,4
	MUY EN DESACUERDO	10	52,6	52,6	100,0
Total		19	100,0	100,0	

GRAFICO N°3



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, dos respondieron que muy de acuerdo que la cooperativa tiene por escrito y bien definidas las políticas de crédito el cual corresponde al 10.5%, dos respondieron que están algo en acuerdo que la cooperativa tiene por escrito y bien definidas las políticas de crédito el cual corresponde al 10.5%, cinco respondieron que están algo en desacuerdo que la cooperativa tiene por escrito y bien definidas las políticas de crédito el cual corresponde al 26.3%, diez respondieron que están muy en desacuerdo que la cooperativa tiene por escrito y bien definidas las políticas de crédito el cual corresponde al 52.6%.

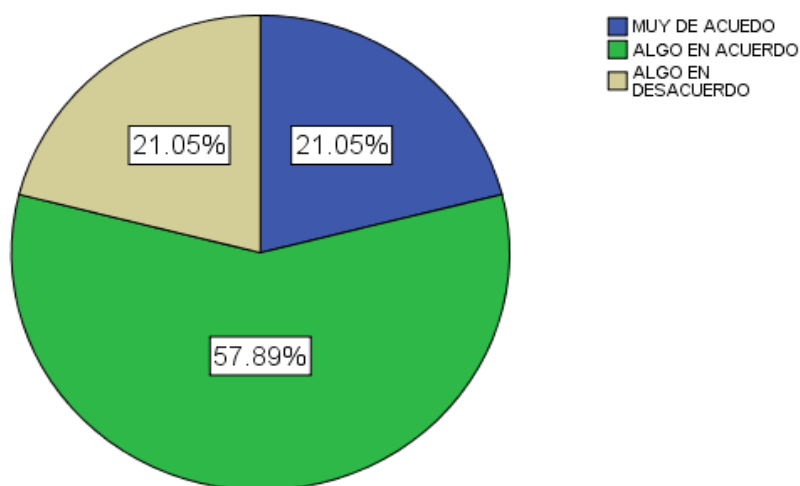
PREGUNTA 4

¿CONOCE USTED LAS POLITICAS DE CREDITO DE LA COOPERATIVA?

TABLA N°4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DE ACUEDO	4	21,1	21,1	21,1
	ALGO EN ACUERDO	11	57,9	57,9	78,9
	ALGO EN DESACUERDO	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°4



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, cuatro respondieron que muy de acuerdo que conocen las políticas de crédito de la cooperativa el cual corresponde al 21.1%, once respondieron que están algo en acuerdo que conocen las políticas de crédito de la cooperativa el cual corresponde al 57.9%, cuatro respondieron que están algo en desacuerdo que conocen las políticas de crédito de la cooperativa el cual corresponde al 21.1%.

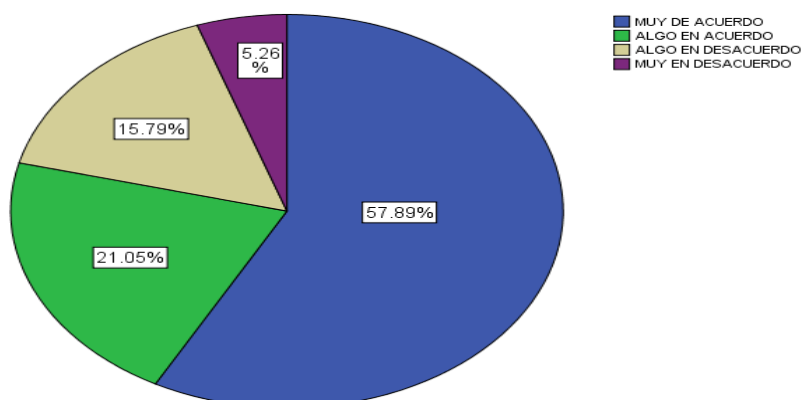
PREGUNTA 5

¿ESTA USTED DE ACUERDO QUE LA APROBACION DE LOS CREDITOS, SE REALICE DE UNA MANERA ESTRICTA A LO ESTABLECIDO EN LAS POLITICAS DE CREDITO?

TABLA N°5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DE ACUERDO	11	57,9	57,9	57,9
	ALGO EN ACUERDO	4	21,1	21,1	78,9
	ALGO EN DESACUERDO	3	15,8	15,8	94,7
	MUY EN DESACUERDO	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°5



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, once respondieron que muy de acuerdo que la aprobación de créditos se realice de una manera estricta a lo establecido en las políticas de crédito la cual corresponde al 57.9%, cuatro respondieron que están algo en acuerdo que la aprobación de créditos se realice de una manera estricta a lo establecido en las políticas de crédito la cual corresponde al 21.1%, tres respondieron que están algo en desacuerdo que la aprobación de créditos se realice de una manera estricta a lo establecido en las políticas de crédito la cual corresponde al 15.8%, uno respondió que está muy en desacuerdo que la aprobación de créditos se realice de una manera estricta a lo establecido en las políticas de crédito la cual corresponde al 5.3%,

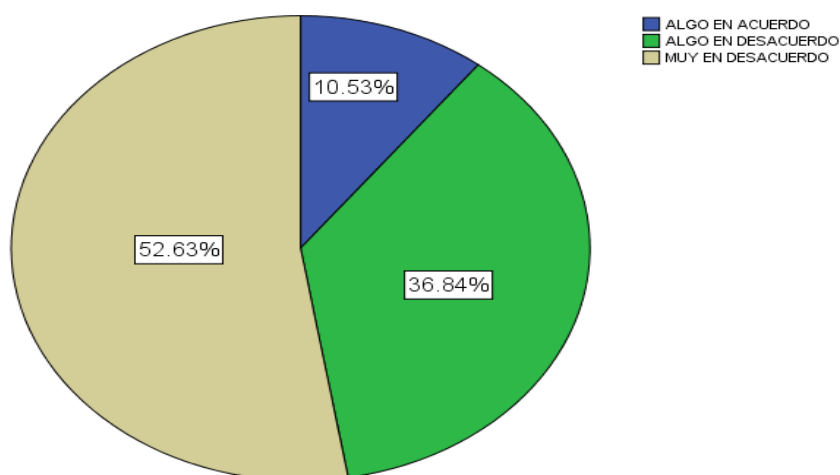
PREGUNTA 6

¿LOS SOCIOS EXTERNOS CUMPLEN CON LOS PAGOS PUNTUALMENTE?

TABLA N°6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGO EN ACUERDO	2	10,5	10,5	10,5
	ALGO EN DESACUERDO	7	36,8	36,8	47,4
	MUY EN DESACUERDO	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°6



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, dos respondieron que muy de acuerdo que los socios externos cumplen con los pagos puntualmente el cual corresponde al 10.5%, siete respondieron que están algo en acuerdo que los socios externos cumplen con los pagos puntualmente el cual corresponde al 36,8% y diez respondieron que están muy en desacuerdo que los socios externos cumplen con los pagos puntualmente el cual corresponde al 52,63%.

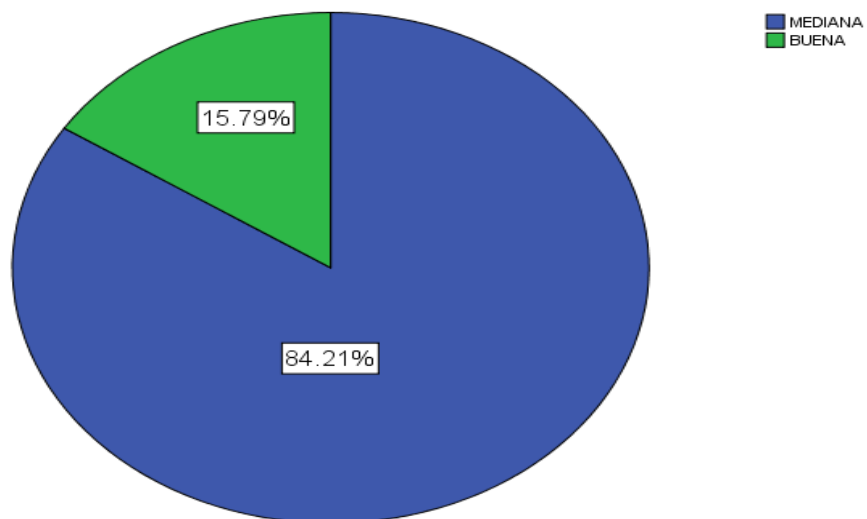
PREGUNTA 7

¿LA RECUPERACION DE CARTERA ES?

TABLA N°7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MEDIANA	16	84,2	84,2	84,2
	BUENA	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°7



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, dieciséis respondieron que la recuperación de cartera es mediana la cual corresponde al 84.2%, tres respondieron que la recuperación de cartera es buena la cual corresponde al 15.8%.

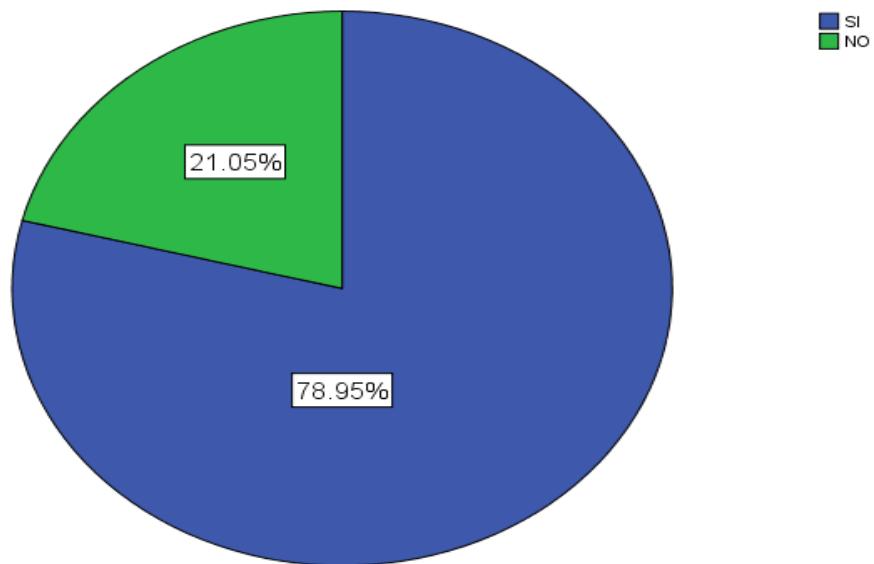
PREGUNTA 8

¿HA EXISTIDO ALGUN PROBLEMA EN CREDITOS OTORGADOS?

TABLA N°8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	78,9	78,9	78,9
	NO	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°8



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, quince respondieron que ha existido algún problema en créditos otorgados el cual corresponde al 78.9%, cuatro respondieron que no ha existido algún problema en créditos otorgados el cual corresponde al 21.1%.

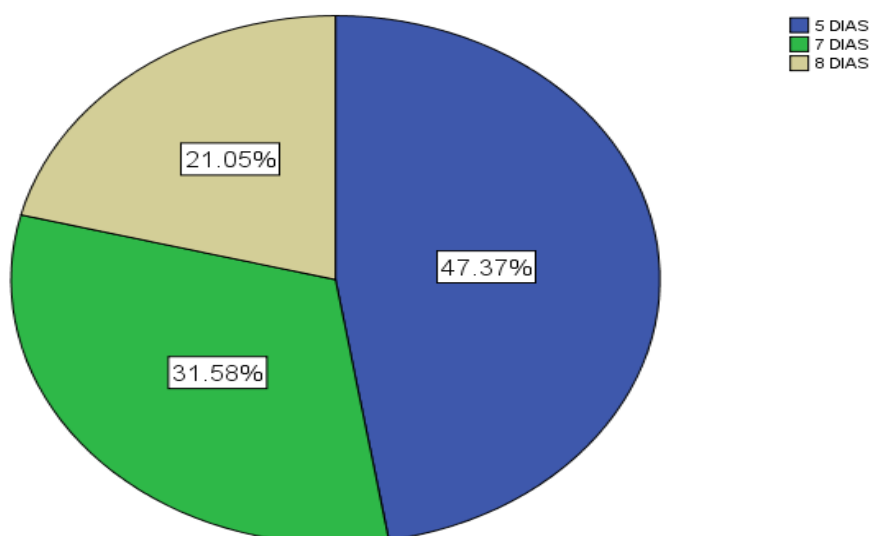
PREGUNTA 9

¿QUE TIEMPO SE DEMORA LA COOPERATIVA EN OTORGAR EL CREDITO?

TABLA N°9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5 DIAS	9	47,4	47,4	47,4
	7 DIAS	6	31,6	31,6	78,9
	8 DIAS	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°9



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, nueve respondieron el tiempo que se demoran para otorgar el crédito es de 5 días el cual corresponde al 47.4%, seis respondieron el tiempo que se demoran para otorgar el crédito es de 7 días el cual corresponde al 31.6%, cuatro respondieron el tiempo que se demoran para otorgar el crédito es de 8 días el cual corresponde al 21.1%.

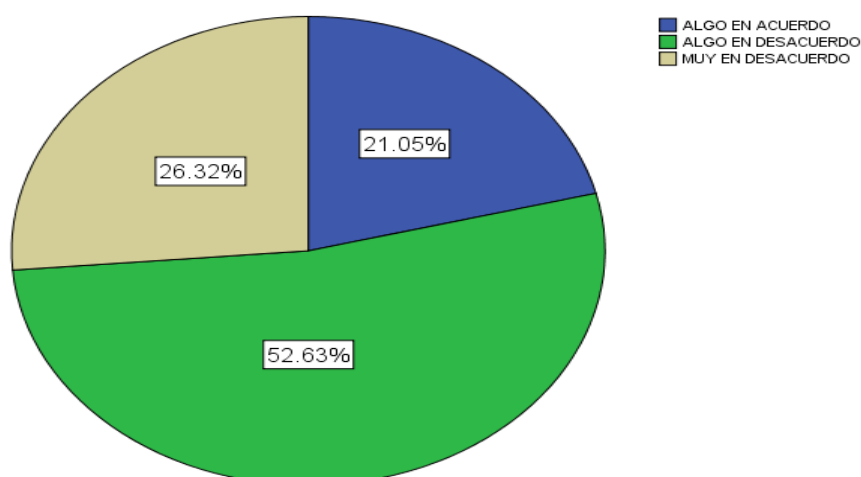
PREGUNTA 10

¿LA COOPERATIVA REALIZA UN SEGUIMIENTO AL SOCIO SOLICITANTE DEL CREDITO?

TABLA N°10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGO EN ACUERDO	4	21,1	21,1	21,1
	ALGO EN DESACUERDO	10	52,6	52,6	73,7
	MUY EN DESACUERDO	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°10



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, cuatro respondieron que esta algo en acuerdo que la cooperativa realiza seguimiento al socio solicitante del crédito el cual corresponde al 21.1%, diez respondieron que están algo en desacuerdo que la cooperativa realiza seguimiento al socio solicitante del crédito el cual corresponde al 52.6%, cinco respondieron que están muy en desacuerdo que la cooperativa realiza seguimiento al socio solicitante del crédito el cual corresponde al 26.3%.

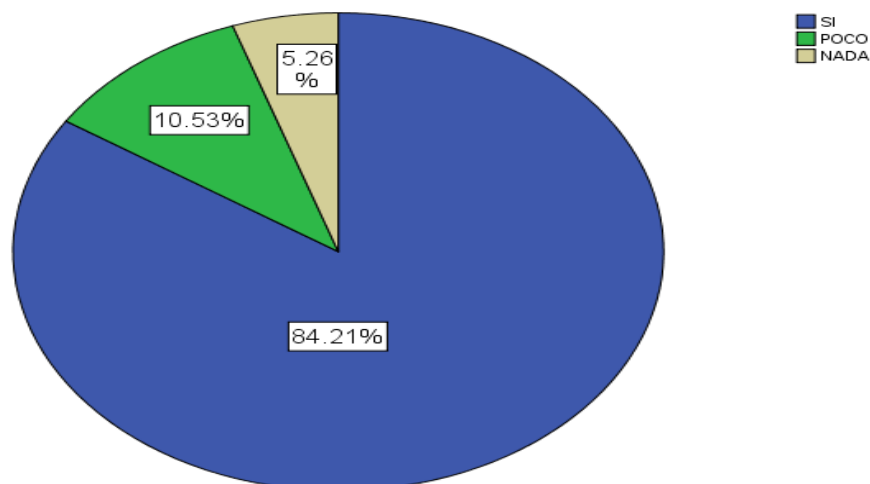
PREGUNTA 11

¿REALIZA LA COOPERATIVA INSPECCIONES DE LOS BIENES DEL SOCIO SOLICITANTE ANTES DE OTORGAR EL CREDITO?

TABLA N°11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	16	84,2	84,2	84,2
	POCO	2	10,5	10,5	94,7
	NADA	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

GRAFICO N°11



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS INTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De diecinueve socios internos encuestados que corresponde al 100% de la población, dieciséis respondieron que si realiza la cooperativa inspecciones de los bienes del socio solicitante antes de otorgar el crédito el cual corresponde al 84.2%, dos respondieron que poco realiza la cooperativa inspecciones de los bienes del socio solicitante antes de otorgar el crédito el cual corresponde al 10.5%, uno respondió que nada realiza la cooperativa inspecciones de los bienes del socio solicitante antes de otorgar el crédito el cual corresponde al 5.3%.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS EXTERNOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY LTDA” DE
LA CIUDAD DE AMBATO**

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

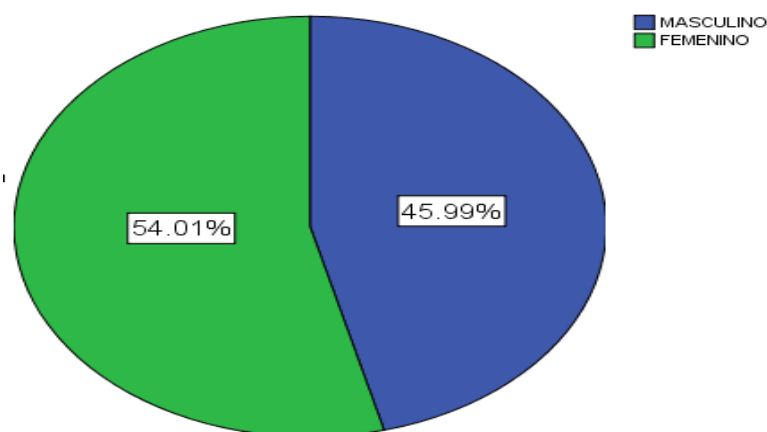
PREGUNTA 1

¿MARQUE CON UNA X EL GENERO AL QUE USTED PERTENECE?

TABLA N°12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	149	46,0	46,0	46,0
	FEMENINO	175	54,0	54,0	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°12



**Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, ciento cuarenta y nueve pertenece al género masculino el cual corresponde al 46%, ciento setenta y cinco pertenece al género femenino el cual corresponde al 54%.

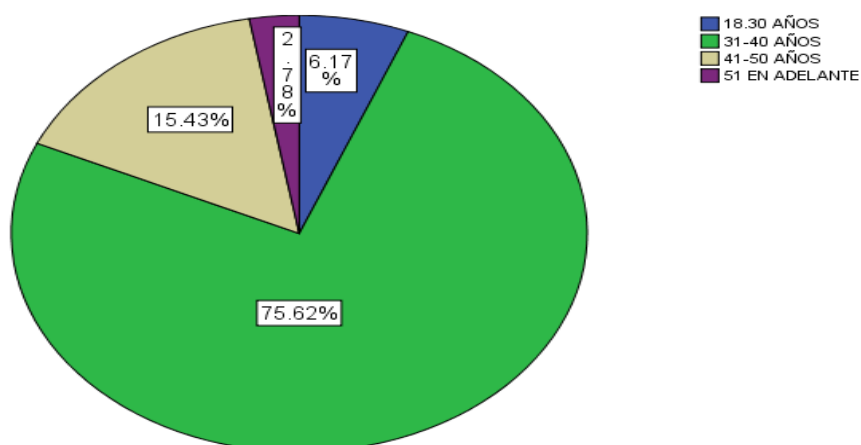
PREGUNTA 2

¿ENTRE QUE EDAD ESTA?

TABLA N°13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 18-30 AÑOS	20	6,2	6,2	6,2
31-40 AÑOS	245	75,6	75,6	81,8
41-50 AÑOS	50	15,4	15,4	97,2
51 EN ADELANTE	9	2,8	2,8	100,0
Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°13



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, veinte respondieron que se encuentran entre el rango de edad 18-30 años el cual corresponde al 6.2%, doscientos cuarenta y cinco respondieron que se encuentran entre el rango de edad 31-40 años el cual corresponde al 75.6%, cincuenta respondieron que se encuentran entre el rango de edad 41-50 años el cual corresponde al 15.4%, nueve respondieron que se encuentran entre el rango de edad 51 años en adelante el cual corresponde al 2.8%.

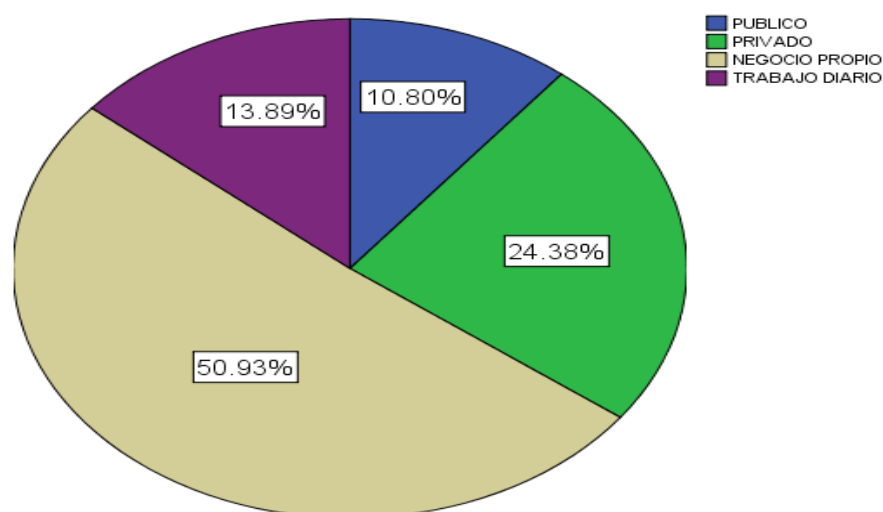
PREGUNTA 3

¿EN QUE INSTITUCION TRABAJA USTED?

TABLA N°14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PUBLICO	35	10,8	10,8	10,8
	PRIVADO	79	24,4	24,4	35,2
	NEGOCIO PROPIO	165	50,9	50,9	86,1
	TRABAJO DIARIO	45	13,9	13,9	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°14



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, treinta y cinco respondieron que trabaja en institución público el cual corresponde al 10.8%, setenta y nueve respondieron que trabaja en institución privado el cual corresponde al 24.4%, ciento sesenta y cinco respondieron que trabaja en su negocio propio el cual corresponde al 50.9%, cuarenta y cinco respondieron que trabajan al diario el cual corresponde al 13.89%.

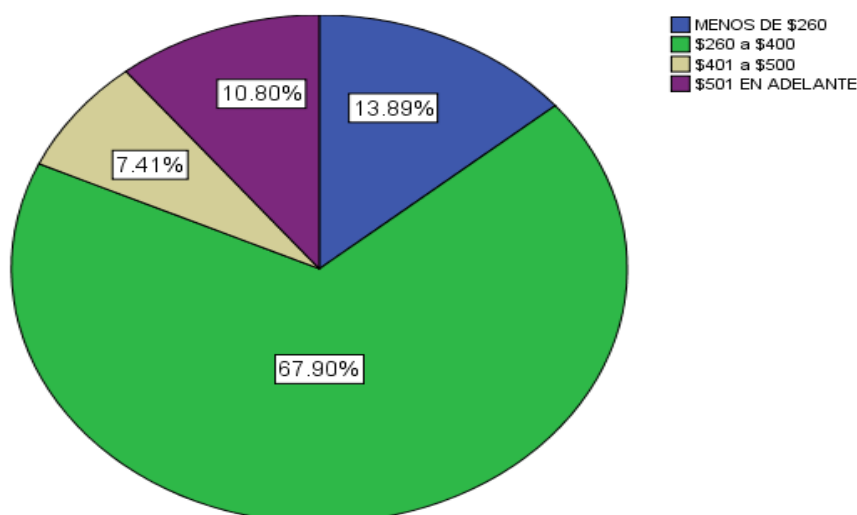
PREGUNTA 4

¿QUÉ NIVEL DE INGRESOS ECONOMICOS TIENE USTED?

TABLA N°15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
MENOS DE \$260	45	13,9	13,9	13,9
\$260 a \$400	220	67,9	67,9	81,8
\$401 a \$500	24	7,4	7,4	89,2
\$501 EN ADELANTE	35	10,8	10,8	100,0
Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°15



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, cuarenta y cinco respondieron que su nivel de ingresos económicos es menos de \$260 el cual corresponde al 13.9%, doscientos veinte respondieron que su nivel de ingresos económicos es entre \$260 a \$400 el cual corresponde al 67.9%, veinte y cuatro respondieron que su nivel de ingresos económicos es de \$401 a \$500 el cual corresponde al 7.4%, treinta y cinco respondieron que su nivel de ingresos económicos es menos de \$501 en adelante el cual corresponde al 10.8%,

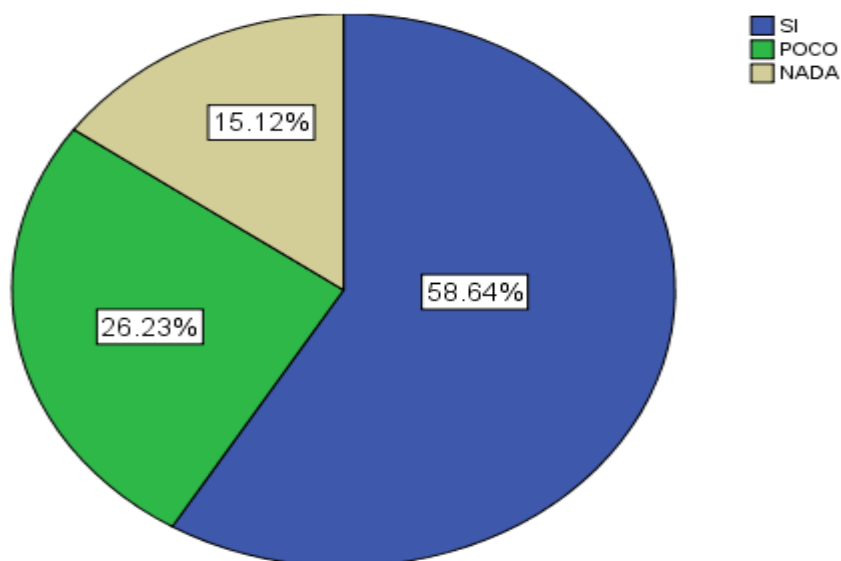
PREGUNTA 5

¿CONOCE USTED LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA?

TABLA N°16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	190	58,6	58,6	58,6
	POCO	85	26,2	26,2	84,9
	NADA	49	15,1	15,1	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°16



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, ciento noventa respondieron que si conocen los productos financieros que ofrece la cooperativa el cual corresponde al 58.6%, ochenta y cinco respondieron que conocen poco los productos financieros que ofrece la cooperativa el cual corresponde al 26.2%, cuarenta y nueve respondieron que no conocen nada de los productos financieros que ofrece la cooperativa el cual corresponde al 15.1%.

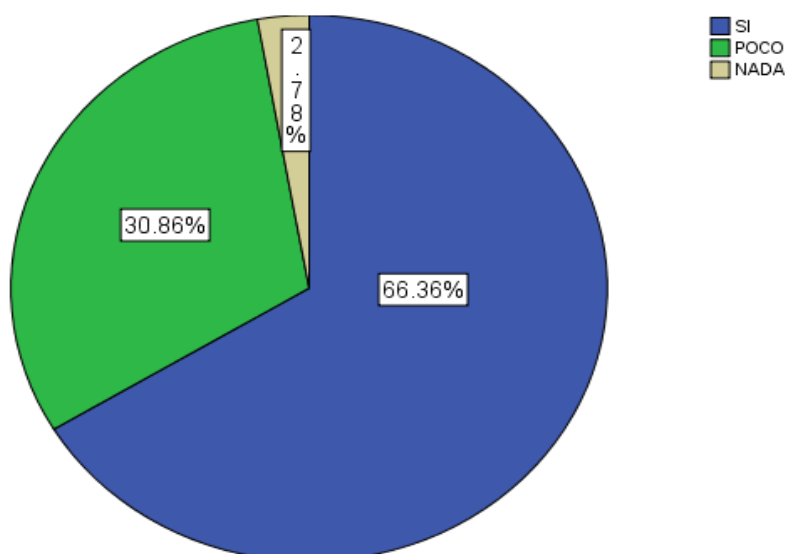
PREGUNTA 6

¿CONOCE USTED LOS REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR PARA QUE LE OTORGUEN UN CREDITO?

TABLA N°17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	215	66,4	66,4	66,4
	POCO	100	30,9	30,9	97,2
	NADA	9	2,8	2,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°17



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, doscientos quince respondieron que si conocen los requisitos que deben cumplir para que le otorguen un crédito el cual corresponde al 66.4%, cien respondieron que conocen poco de los requisitos que deben cumplir para que le otorguen un crédito el cual corresponde al 30.9%, nueve respondieron que no conocen nada de los requisitos que deben cumplir para que le otorguen un crédito el cual corresponde al 2.8%.

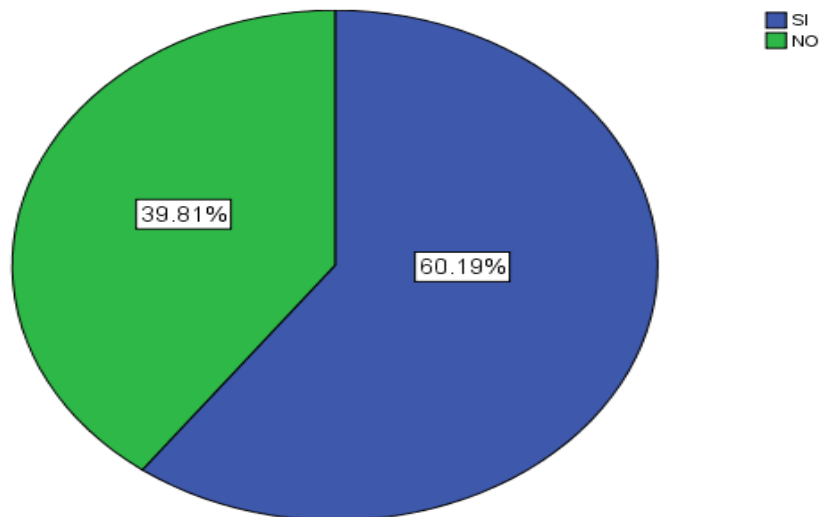
PREGUNTA 7

¿HA TENIDO RETRAZOS EN EL PAGO DE LAS CUOTAS DE SU CRÉDITO?

TABLA N°18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	195	60,2	60,2	60,2
	NO	129	39,8	39,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°18



**Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, ciento noventa y cinco respondieron que si han tenido retrasos en el pago de las cuotas de crédito el cual corresponde al 60.2%, ciento veinte y nueve respondieron que no han tenido retrasos en el pago de las cuotas de crédito el cual corresponde al 39.8%,

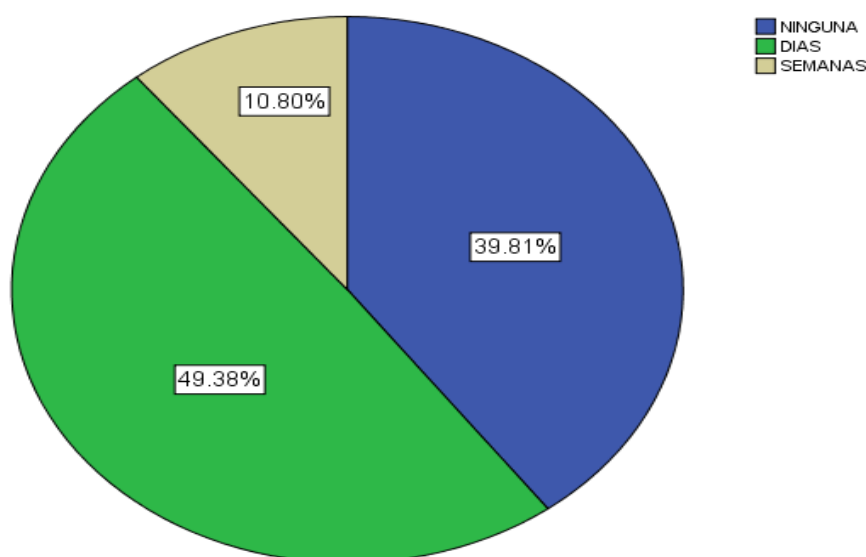
PREGUNTA 8

¿QUE TIEMPO SE HA RETRAZADO EN LOS PAGOS DE SUS CUOTAS?

TABLA N°19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NINGUNA	129	39,8	39,8	39,8
	DIAS	160	49,4	49,4	89,2
	SEMANAS	35	10,8	10,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°19



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, ciento veinte y nueve respondieron que no han tenido ningún día de retraso en el pago de las cuotas de crédito el cual corresponde al 39.8%, ciento sesenta respondieron que si han tenido días de retrasos en el pago de las cuotas de crédito el cual corresponde al 49.4%, treinta y cinco respondieron que si han tenido semanas de retrasos en el pago de las cuotas de crédito el cual corresponde al 10.8%.

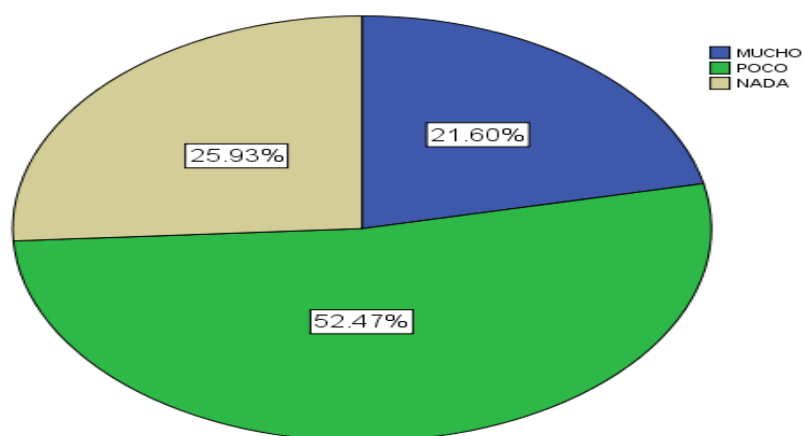
PREGUNTA 9

¿EN EL MOMENTO QUE A USTED LE OTORGAN EL CREDITO, LE INFORMAN ACERCA DE LAS SANCIONES POR EL RETRAZO EN SUS CUOTAS Y EL INTERES POR MORA? UD CUÁNTO ENTENDIO DEL TEMA:

TABLA N°20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO	70	21,6	21,6	21,6
	POCO	170	52,5	52,5	74,1
	NADA	84	25,9	25,9	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°20



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS

Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, setenta respondieron que entendió mucho en cuanto a sanciones por el retraso en sus cuotas y el interés por mora el cual corresponde al 25.93%, ciento setenta respondieron que entendió poco en cuanto a sanciones por el retraso en sus cuotas y el interés por mora el cual corresponde al 52.47%, ochenta y cuatro respondieron que no entendió nada en cuanto a sanciones por el retraso en sus cuotas y el interés por mora el cual corresponde al 21.6%.

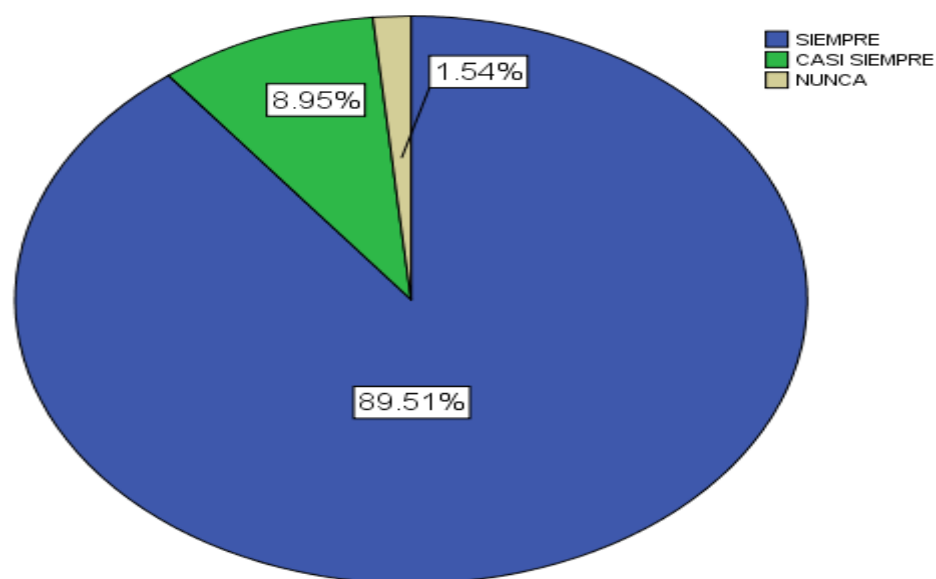
PREGUNTA 10

¿SOLICITARIA USTED NUEVAMENTE UN CRÉDITO EN ESTA COOPERATIVA?

TABLA N°21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	290	89,5	89,5	89,5
	CASI SIEMPRE	29	9,0	9,0	98,5
	NUNCA	5	1,5	1,5	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°21



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, doscientos noventa respondieron que siempre solicitará un crédito en la cooperativa el cual corresponde al 89.51%, veinte y nueve respondieron que casi siempre solicitará un crédito en la cooperativa el cual corresponde al 8.95%, cinco respondieron que siempre solicitará un crédito en la cooperativa el cual corresponde al 1.5%,

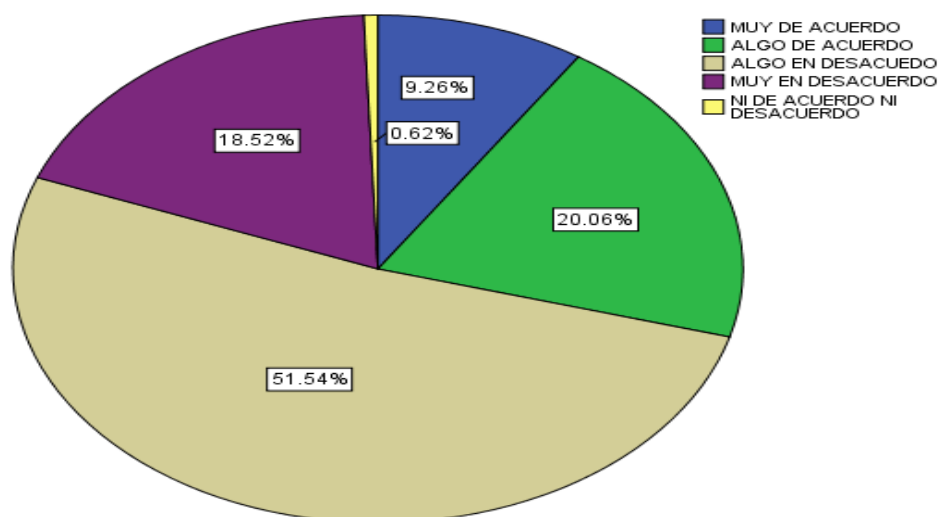
PREGUNTA 11

¿ESTÁ USTED DE ACUERDO QUE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA SATISFACEN SUS NECESIDADES?

TABLA N°22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DE ACUERDO	30	9,3	9,3	9,3
	ALGO DE ACUERDO	65	20,1	20,1	29,3
	ALGO EN DESACUERDO	167	51,5	51,5	80,9
	MUY EN DESACUERDO	60	18,5	18,5	99,4
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	,6	,6	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

GRAFICO N°22



Fuente: ENCUESTA A SOCIOS EXTERNOS
Elaborado por: Marisol Villacis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 324 socios externos encuestados que corresponde al 100% de la muestra, treinta respondieron que están muy de acuerdo que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades el cual corresponde al 9.3%, sesenta y cinco respondieron que están algo en acuerdo que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades el cual corresponde al 20.1%, ciento sesenta y seis respondieron que están algo en desacuerdo que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades el cual corresponde al 51.5%, sesenta respondieron que están muy en desacuerdo que los productos financieros que ofrece la

cooperativa satisfacen sus necesidades el cual corresponde al 18.5%, dos respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades el cual corresponde al 0.6%

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Después de haber analizado e interpretado los datos obtenidos de las encuestas, continuamos con la verificación de la hipótesis, que consiste en medir el grado de correlación existente entre las variables; las cuales permitirán asegurarnos de la posibilidad de nuestro trabajo investigativo.

4.3.1 Formulación de la hipótesis

H₀ =Hipótesis nula

Las políticas de créditos no incrementará el monto de créditos dirigidos para alcanzar la satisfacción del socio.

H₁ =Hipótesis alterna

Las políticas de créditos si incrementará el monto de créditos dirigidos para alcanzar la satisfacción del socio.

4.3.2 Definición del nivel de significación

Dentro de la investigación el nivel de significación fue del 5% = 0.05

4.3.3 Elección de la prueba estadística

Para poder desarrollar y verificar correctamente las hipótesis se utilizará la prueba del Ji Cuadrado, donde su fórmula es la siguiente:

$$\mathbf{X^2 = \frac{\Sigma (O - E)^2}{E}}$$

Simbología:

X²=Ji cuadrado

Σ =Sumatoria

O =Frecuencia observada

E =Frecuencia esperada

A continuación seleccionaremos una pregunta de cada encuesta realizada, las cuáles nos permitirán desarrollar el cálculo correspondiente.

Pregunta N°3

¿PIENSA UD QUE LA COOPERATIVA TIENE POR ESCRITO Y BIEN DEFINIDAS LAS POLITICAS DE CREDITO?

- Muy de acuerdo
- Algo en acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo

Pregunta N° 11

¿ESTA UD DE ACUERDO QUE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA SATISFACEN SUS NECESIDADES?

- Muy de acuerdo
- Algo en acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo

Cuadro No 1
VALORES REALES

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	MUY DE ACUERDO	ALGO EN ACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	
PREGUNTA 3	2	2	5	10	0	19
PREGUNTA 11	30	65	167	60	2	324
TOTAL	32	67	172	70	2	343

4.3.4 Zona de aceptación y rechazo

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

$$(\mathbf{gl}) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (2 - 1) (5 - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (1) (4)$$

$$(\mathbf{gl}) = 4$$

Cuadro No 2

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	MUY DE ACUERDO	ALGO EN ACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	
PREGUNTA 3	1,8	3,7	9,5	3,9	0,1	19,0
PREGUNTA 12	30,2	63,3	162,5	66,1	1,9	324,0
TOTAL	32,0	67,0	172,0	70,0	2,0	343

Cuadro No 3

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
CLIENTES EXTERNOS / MUY DE ACUERDO	2	1,8	0,20	0,04	0,02
CLIENTES EXTERNOS / ALGO EN ACUERDO	2	3,7	-1,70	2,89	0,78
CLIENTES EXTERNOS / ALGO EN DESACUERDO	5	9,5	-4,50	20,25	2,13
CLIENTES EXTERNOS /MUY EN DESACUERDO	10	3,9	6,10	37,21	9,54
CLIENTES EXTERNOS / NI EN ACUERDO NI DESACUERDO	0	0,1	-0,10	0,01	0,10
CLIENTES EXTERNOS / MUY DE ACUERDO	30	30,2	-0,20	0,04	0,00
CLIENTES EXTERNOS / ALGO EN ACUERDO	65	63,3	1,70	2,89	0,05
CLIENTES EXTERNOS / ALGO EN DESACUERDO	167	162,5	4,50	20,25	0,12
CLIENTES EXTERNOS /MUY ENDESACUERDO	60	66,1	-6,10	37,21	0,56
CLIENTES EXTERNOS / NI EN ACUERDO NI DESACUERDO	2	1,9	0,10	0,01	0,01

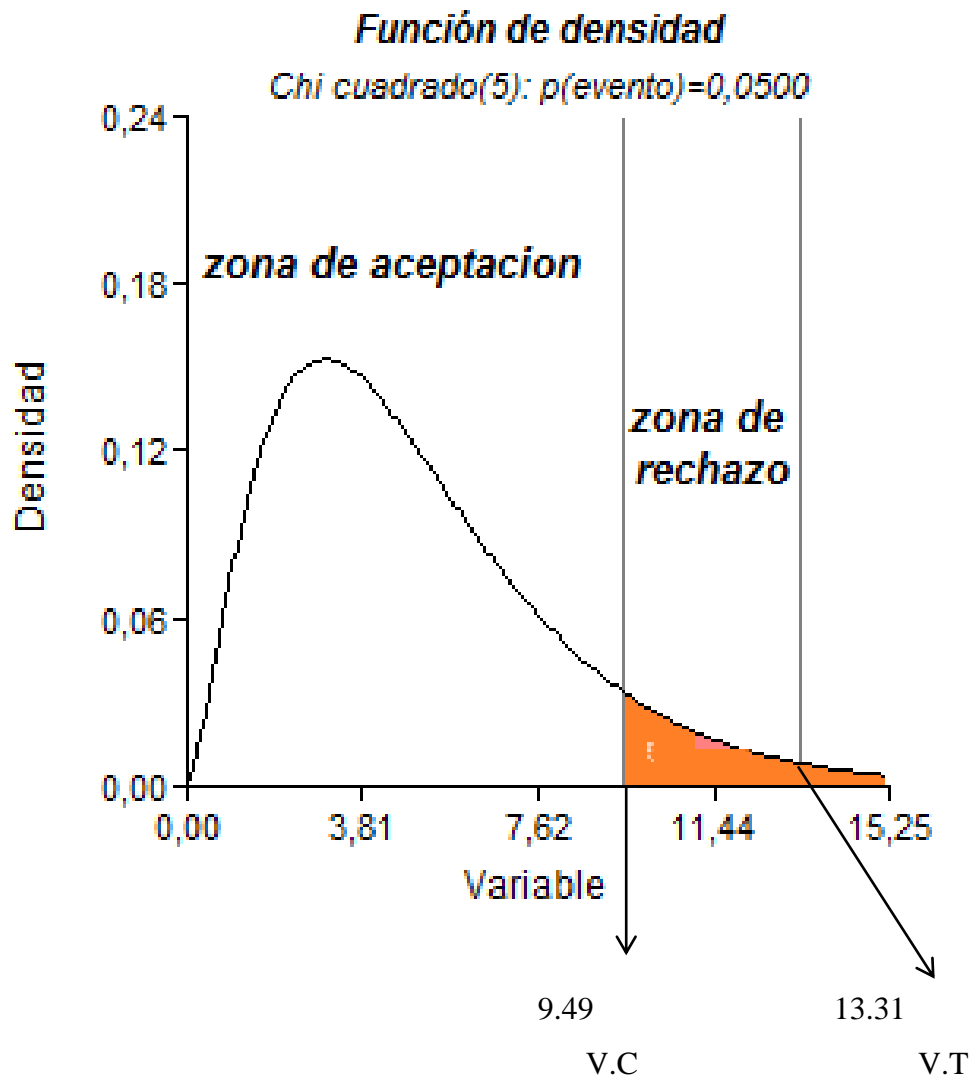
343 343,0

$X^2 = 13,31$

4.3.5 Decisión

El valor de $X^2_c = 13.31 > X^2_t = 9.49$; cómo podemos observar que el valor critico es mayor que el valor tabulado se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir las políticas de créditos si incrementará el monto de créditos dirigidos para alcanzar la satisfacción del socio

GRAFICO



CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. de la ciudad de Ambato donde se realizó la investigación de campo, dándonos a percibir que la cooperativa tiene la mayoría de **mujeres** como socios externos.
- Concluimos que del rango de 18-40 años, la frecuencia mayor es de doscientos cuarenta y cinco de los socios externos, es decir que está en **edad media** de su vida que puede endeudarse y cumplir con las obligaciones que contrae.
- Los socios externos son ciento sesenta y cinco encuestados, los mismos que representan el siguiente porcentaje: 50.93%, los cuales tienen **negocio propio**, es la única fuente de ingresos económicos que tienen, es decir que la cooperativa tiene este segmento de mercado en otorgar créditos a los microempresarios.

- Para que los **pagos** de créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito a los socios externos sean **puntuales**, debe la misma tener documentos que sustenten el pago del Crédito otorgado.
- Concluimos que el 57,9% no **conocen** muy bien **las políticas de crédito** que la cooperativa de Ahorro y Crédito aplica para los servicios financieros que ofrecen a la colectividad.
- Sin **políticas de crédito claras** por la cooperativa no se puede orientar a los sectores productivos, ni se puede ejercer un control y seguimiento del crédito, lo que no permite tomar decisiones óptimas para alcanzar los objetivos propuestos.
- El oficial de crédito no realiza **inspecciones** a todos los socios solicitantes de crédito, provocando un riesgo en el crédito otorgado al confiar solo en información presentada por el socio.
- La cooperativa de Ahorro y Crédito ha tenido **problemas** porque en algunos casos no dispone de documentos que efectivicen el cobro de créditos otorgados en caso de socios que se encuentren en mora legalmente.
- Los **productos financieros** que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. de la ciudad de Ambato no son conocidos en su totalidad por los socios externos.
- Concluimos que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la **recuperación de cartera** es mediana con un porcentaje del 84%, esto quiere decir que no es muy elevado el nivel de morosidad de créditos en la misma.
- Concluimos que el 10,8% ha tenido semanas de **retrasos en los pagos** de las cuotas de créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Los **productos financieros** que actualmente otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito a sus socios en términos generales son buenos, pero debería mejorar cada día más ya que esto permitirá contar con nuevos socios y la cooperativa podrá crecer.
- Concluimos que el 52,5% no entendieron sobre lo que le explican a cerca de las **sanciones por el retraso** de las cuotas de sus créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene un 52,6% que no realizan en su totalidad un **seguimiento a los créditos** que reciben los socios otorgado por la misma, es decir que la Cooperativa está realizando seguimiento tan solo a la mitad de los socios.
- Podemos concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá incrementar nuevas políticas de crédito en el manual actual, y con la aplicación en su totalidad del mismo, este permitirá captar nuevos socios.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el trabajo de investigación se puede determinar las siguientes recomendaciones:

- Es recomendable realizar análisis comparativos del avance de los créditos y sus segmentos de tal forma que la cooperativa pueda contar con información actualizada, de sus operaciones crediticias y así visualizar decisiones para el futuro.
- Las políticas de crédito para equilibrar los riesgos deben ser difundidas a nivel de toda la cooperativa de tal manera que el personal pueda tener conocimiento de las mismas.

- La junta de administración debe realizar un análisis para establecer la posibilidad de reducir la tasa de interés que se cobra por concepto de créditos, ya que esta es muy elevada con respecto a otras cooperativas.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe capacitar a los socios internos sobre las políticas de crédito que aplican para los servicios financieros que ofrecen a la colectividad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe en lo posible capacitar a los socios externos, en tanto a las políticas de crédito que están aplicando para créditos que solicitan por primera vez.
- Comunicar de manera estricta al Jefe de Crédito, el cumplimiento, de lo estipulado en las actividades del Manual de Políticas de Crédito, en cuanto a la calificación y aprobación de créditos, el Asesor de crédito se debe trasladar al sitio de trabajo, hogar o negocio, producción; para confirmar los datos descritos en la solicitud, así como también sus pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, realizándose el respectivo informe.
- Capacitar al personal para diversificar sus responsabilidades y obtener el mayor beneficio de un personal calificado. Tener una integración vertical y horizontal para la obtención de los objetivos de la cooperativa.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe buscar llegar a sus socios para dar a conocer cuáles son los productos y servicios que está ofrece, para ello se sugiere, la promoción de la cooperativa, a través de una emisora la más sintonizada de la ciudad de Ambato, realizar promociones y rifas que sirvan de incentivo para los socios externos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe realizar un estudio de mercado, para que mejore en aspectos que estén negativos para la misma, y poder en lo posible satisfacer las necesidades de los socios en su totalidad.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito para bajar el nivel de morosidad que tiene, debe realizar incentivos para los socios externos que soliciten créditos, como por ejemplo; por pagos puntuales en un determinado crédito, podrían regalarle una libreta de ahorros.
- Recomendar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito que a los socios externos que tuvieran retrasos en los pagos de sus cuotas, deberían incentivar para que los mismos lo realicen puntualmente, por pagos puntuales el próximo crédito le otorgarían en menos tiempo.
- La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberá evaluar los productos financieros que otorga la misma a sus socios y el comportamiento de los empleados y directivos a fin de mejorar el servicio a sus socios.
- Recomendamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito si es posible proveer de folletos para que así se puedan informar de una mejor manera sobre las sanciones que reciben por el retraso de sus cuotas de crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe realizar seguimiento a los créditos otorgados a los socios, para saber realmente en que van hacer utilizado los mismos, es decir esto permitirá conocer con certeza para lo que solicitaron el crédito.
- A más de un nuevo diseño de manual de políticas de crédito, se recomienda a la gerencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito, que elabore nuevos instrumentos técnicos para mejorar la gestión empresarial, como podrían ser, un plan estratégico, planes operativos anuales, presupuestos, etc.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 TEMA

Rediseño del manual de políticas de crédito para incrementar el monto de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. de la ciudad de Ambato.

6.1.1 DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA:	Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK SAMY LTDA.
BENEFICIARIOS:	Socios Interno y Externo
UBICACIÓN:	Ambato, Tungurahua
RESPONSABLE:	Abogado. Klever Guapisaca
TIEMPO ESTIMADO:	Inicio: 15 de mayo del 2012 Finalización: 25 de julio del 2012

6.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el avance de la presente investigación se ha tomado como referencia a Cooperativas que están reconocidas en la ciudad de Ambato por el servicio que brindan a sus socios y los productos financieros; como por ejemplo, los créditos tienen interés más bajos y en el depósito a plazo fijo pagan un buen interés.

En cuestión a créditos tienen varios tipos de ellos, poseen bien estructuradas las políticas de crédito, manuales de procesos y políticas de crédito, se rigen estrictamente al manual de políticas de crédito para otorgar un crédito. En caso que tenga alguna urgencia los socios, los créditos que ofrecen las otras cooperativas, una vez entregado la solicitud de crédito se demoran 24 horas en aprobar el mismo.

Las instituciones financieras hoy en día tienen que ser competitivos en el mercado actual de mejorar sus procesos en la calidad del servicio y de los productos financieros que ofrecen. Es por esto que se les ha dado mayor importancia a métodos y equipos que ayuden a obtener cambios positivos de manera constante, por las exigencias cada vez más creciente del mercado que se encuentran y junto a ello han evolucionado métodos tecnológicos de expertos para alcanzar el éxito empresarial. Para ello es necesario que no solamente contar con personas hábiles, motivados y dispuestos al cambio sino también con ejecutivos capaces de liderar, con una visión futura y disposición verdadera hacia el cambio.

El manual de políticas de crédito es una herramienta que nos dirige hacia una buena atención al cliente y por ende a mejorar en los procesos de los productos financieros, en este manual describe los intereses que debe pagar al solicitar un crédito, las garantía que se debe entregar, los requisitos para créditos y demás productos financieros que se debe cumplir, una base sólida y recuperable en el otorgamiento de crédito, políticas de conflictos por intereses, los tipos de créditos, montos de créditos, plazos e interés y encajes, niveles de autoridades crediticias, distribución de cartera, análisis de solicitudes y documentos recibidos por el solicitante de crédito, la aprobación de créditos, la

calificación del riesgo en créditos, cobranza de créditos otorgados, avisos de recordatorios de morosidad, cobro de créditos otorgados por vía legal.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día el mercado ecuatoriano, se caracteriza por tener un sin número de instituciones financieras, las cuales compiten entre sí por brindar un mejor servicio al socio y créditos a más bajos interés, entre otras han implementado almacenes de electrodomésticos, centros médicos, pagos de servicios básicos, giros internacionales, fondo mortuorio, seguros de desgravamen, de esta manera captan socios.

La palabra calidad en el servicio se ha convertido en una de las más importantes; pues su significado y aplicación son vitales para toda cooperativa, esta palabra encierra el significado de la diferencia entre el éxito y el fracaso, implica un esfuerzo en el cual debe involucrar a todo el personal de las cooperativa, en todos los niveles, tanto administrativo como operativo, ya que su correcta aplicación puede determinar que una cooperativa, pueda mantenerse firme dentro de un ambiente tan competitivo como es nuestro mercado.

Un manual de políticas de crédito bien estructurado nos ayuda a brindar un servicio de calidad en los productos financieros, pues la aprobación de créditos puede ser más rápido, ya que el solicitante de crédito entregara toda la documentación necesaria para la aprobación del mismo, también con la capacitación a todo el personal de la cooperativa sobre las políticas de crédito, ayudara a que cualquier inquietud que tenga el socio pueda ser indicada en su momento.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY de la ciudad de Ambato, es una cooperativa que está dedicada a brindar productos financieros a nivel local y nacional, espero que triunfe para una mayor permanencia dentro del mercado cooperativista, y con un crecimiento perdurable, se debe considerar como un factor

fundamental, la reestructuración del manual de políticas de crédito, estos beneficios se extenderán a toda la cooperativa, pues un análisis de las políticas de crédito podría descubrir algunas falencias que se están presentando, y así poder identificar para la solución de las mismas.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Rediseñar el manual de políticas de crédito para incrementar el monto de créditos dirigidos en la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. de la ciudad de Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

Analizar la política y el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. .

Diseñar nuevas políticas de crédito que mejoren al manual actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. .

Elaborar el nuevo manual de políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Factibilidad Financiera

La cooperativa de AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA” se dedica a la prestación de productos financieros en la ciudad de Ambato, se encuentra en capacidad de solventar las actividades financieras que se presenten, para obtener resultados

favorables a futuro. Con la finalidad de posicionar a la cooperativa en el mercado nacional, ofreciendo productos financieros de calidad a sus socios, de tal manera que permita mejorar su situación financiera a futuro.

Factibilidad Legal

La cooperativa cumple con todos los requisitos legales, está inscrita en Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), tiene el RUC con el cual cumple con la administración de impuestos del Estado, y por ende con la sociedad. Cumple mensualmente con el IESS y las leyes laborales lo que le hace una cooperativa sin ningún tipo de restricciones.

Factibilidad Tecnológica

La cooperativa cuenta con computadoras nuevas, ya que es una ventaja para la misma, en realizar de manera rápida las operaciones financieras que solicite el socio, como por ejemplo en depósitos y retiros de dinero, posee un sistema Financiero computarizado, tiene Internet de banda ancha, posee un sistema operativo en el cual se puede de una manera rápida conocer cuántos socios tiene la cooperativa actualmente, especialmente a los socios que solicitan créditos en la misma.

Factibilidad Organizacional

Los socios internos de la cooperativa están dispuestos a enfrentar los cambios necesarios que ameriten para mejorar la calidad de los productos financieros que brinda la misma.

Los socios internos deben comprender que cualquiera que fuere el cambio deben acoplarse al mismo, para brindar un mejor servicio a los socios externos de la cooperativa, de tal manera que esto nos conduzca a captar más socios.

Factibilidad Competitiva

La calidad en los servicios y productos financieros que ofrece la cooperativa debe ser el motor que nos conduzca al posicionamiento en el mercado cooperativista, que la cooperativa sea reconocida a nivel local y nacional, los intereses que brinda la cooperativa por depósitos a plazo es bueno en comparación a las otras cooperativas, pero en cuanto se refiere a crédito el interés es muy elevado en comparación con otras cooperativas de la ciudad de Ambato.

Factibilidad Ambiental

En la actualidad es un tema muy importante, la responsabilidad con el planeta, los representantes de la Cooperativa Oscus, con la participación de niños y niñas de varias escuelas de la ciudad, cumplieron con el concurso de dibujo denominado “Salvemos el Planeta”, en el cual los pequeños a través de sus manos, demostraron sus habilidades en el dibujo.

Marco Hidalgo, gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, indicó que el concurso de pintura infantil hecho en la ciudad, contó con una presencia importante de participantes, con lo que a decir del funcionario, se estaría cumpliendo con la finalidad de incentivar el arte y la cultura. El concurso se desarrolló en dos categorías, en la primera participaron los niños y niñas del séptimo año de educación básica y en la segunda categoría intervinieron niños del tercero y cuarto año de educación básica. Para calificar los trabajos se conformó un jurado integrado por un representante de la Casa de la Cultura, Dirección de Educación y del Municipio de Latacunga. Los ganadores se harán acreedores a premios como una libreta de ahorro de 100 dólares, una libreta de ahorro de 50 dólares y varias entradas para cine Mark.

Factibilidad Social

El cooperativismo tiene el potencial de emplear a muchas personas. El mundo sería un lugar distinto si sólo una fracción del dinero que se usa para rescatar a los bancos

quebrados, fuera destinado a las cooperativas, las mismas han incrementado sus depósitos en todo el mundo, su base de activos ha crecido y su nivel de préstamos ha permanecido estable o incluso ha crecido en los últimos años.

Las cooperativas tienen la principal función de ofrecer créditos a los microempresarios ya sea para ampliar su negocio o ponerse uno propio, a los agricultores para que vuelvan a labrar las tierras ya que por falta de dinero ya no lo hacían.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

TÍTULO QUINTO

DE LAS ORGANIZACIONES ECONÓMICAS DEL SECTOR COOPERATIVO

CAPÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES

DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS

Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

COOPERATIVAS MIXTAS

Art. 36.- Son cooperativas mixtas las constituidas entre particulares y el Estado o gobiernos autónomos descentralizados, para la producción o explotación de bienes o la prestación de servicios públicos, mediante gestión y administración común o concesionada.

El uso indebido de cualquiera de las denominaciones mencionadas o el engaño para la obtención de recursos económicos con la falsa constitución o existencia de las mismas, será sancionado como estafa.

Se prohíbe el uso de denominaciones que conlleven riesgo de confusión visual, fonética o ideológica, entre las organizaciones sometidas a la presente ley, dedicadas a similar actividad económica.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

ADMISION ABIERTA

Art.- 37.- Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema financiero, mercado de valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna.

La calidad de socio, nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, que será responsabilidad de presidente y gerente.

NATURALEZA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO

Art.- 38.- La condición de socio de una cooperativa es personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo.

Se prohíbe la transferencia de los certificados de aportación, bajo cualquier figura, tales como venta, cesión o traspaso, y bajo cualquier denominación, sea de acciones, de derechos, de puesto, o de derechos posesorios.

Se prohíbe a los socios, ya sea por su cuenta o por intermedio de terceros, la realización de la misma actividad económica que realiza la cooperativa.

PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

Art.- 39.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento;
- d) Pérdida de personalidad jurídica.

REEMBOLSO DE HABERES

Art.- 40.- Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos de los fallecidos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes, la alícuota por revalorización de los bienes y se deducirán las deudas a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, dentro de los 30 días posteriores al cierre del periodo semestral, correspondiente a la pérdida de la calidad de socio, salvo que la liquidez y solvencia de la cooperativa, permita anticipar dicha entrega.

SUSTITUCIÓN POR HEREDEROS

Art.- 41.- En caso de fallecimiento de un socio, podrá mantener esa calidad, una comunidad de bienes pro indiviso, representada por un administrador común y por un tiempo no mayor a un año, a menos que, un heredero, reuniendo los requisitos para tener la calidad de socio y teniendo la aceptación expresa de los restantes herederos, sea aceptado por el consejo de administración, en cuyo caso, no cancelará cuota de ingreso y asumirá los activos, pasivos y capital del causante.

SANCIONES A SOCIOS

Art.- 42.- Los socios que incumplan con las obligaciones o incurran en las infracciones constantes en la presente Ley o el Estatuto, podrán ser sancionados por la cooperativa, con amonestación, multa, suspensión de derechos o exclusión, según la gravedad de la falta y conforme con el procedimiento que constará en el Estatuto de la Cooperativa.

La suspensión será impuesta por el Consejo de Administración, pudiendo apelarse ante la Asamblea General, en el término de ocho días a partir de la notificación, cuya resolución, tomada en votación secreta, causará ejecutoria y comprende el impedimento transitorio del ejercicio de los derechos sociales, pero no implica la suspensión de su trabajo en la cooperativa.

La exclusión de un socio, será resuelta por la Asamblea General, en votación secreta, pudiendo el socio apelar ante la Superintendencia, en efecto suspensivo y devolutivo, dentro del término de quince días posteriores a la notificación con la exclusión.

CAPÍTULO TERCERO

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNOS

ORGANOS DE GOBIERNO, DIRECCION, ADMINISTRACION Y CONTROL

Art.- 43.- Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

ASAMBLEA GENERAL

Art.- 44.- La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones. Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa.

ASAMBLEAS DE DELEGADOS

Art.- 45.- Las cooperativas que tengan más de quinientos socios realizarán asambleas de delegados, elegidos conforme lo determine el Reglamento General de la presente Ley, en un número no menor de cincuenta ni mayor de cien, mediante asambleas sectoriales en las que, los delegados informarán sobre el cumplimiento de su gestión.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art.- 46.- El Consejo de Administración es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de políticas administrativas y financieras, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

CONSEJO DE VIGILANCIA

Art.- 47.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

EJERCICIO DE ATRIBUCIONES

Art.- 48.- El Consejo de Vigilancia, ejercerá sus atribuciones, sin participar o interferir en la gestión administrativa, pudiendo formular observaciones y recomendaciones sobre la legalidad, moralidad y conveniencia, de los actos y contratos resueltos por el Consejo de Administración o la Gerencia. No obstante las observaciones y recomendaciones, el Consejo de Administración podrá ejecutar los actos o contratos, bajo su responsabilidad.

INFORMACIÓN OBLIGATORIA

Art.- 49.- El Consejo de Vigilancia está obligado a informar, oportunamente, a la Asamblea General y a la Superintendencia, las observaciones relacionadas con la administración financiera y la contabilidad que formule, así como, sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna o Externa.

PRESIDENTES

Art. 50.- Cada uno de los consejos, elegirá, de entre sus miembros, a su respectivo presidente que durará en sus funciones un año, pudiendo ser reelegido, mientras mantenga la calidad de vocal.

El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la cooperativa.

GERENTE

Art.- 51.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General.

Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión.

CAPITULO CUARTO

REGIMEN ECONÓMICO

PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL

Art.- 52.- El patrimonio de las cooperativas se integra por su capital social, sus reservas y los excedentes no distribuidos.

Su capital social, es variable e ilimitado y se integra con las aportaciones de los socios, en dinero, trabajo o bienes, estos últimos, valuados según las normas estatutarias que, podrán contemplar mecanismos de aumento de capital, mediante aportaciones debitadas en operaciones con los socios.

Ningún socio podrá poseer más del 5% del capital social, salvo que se trate de cooperativas mixtas.

Las cooperativas podrán fijar CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

Art.- 53.- Las aportaciones de los socios, estarán representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios, o a favor de la cooperativa, previa aceptación del Consejo de Administración.

En el estatuto de la cooperativa, se hará constar si los socios recibirán los títulos representativos de sus certificados de aportación o si, éstos constarán únicamente en la contabilidad y los estados de cuenta personales de los socios.

EMISIÓN DE OBLIGACIONES

Art.- 54.- Para efectos de capitalización operacional, las cooperativas podrán emitir obligaciones de libre negociación, de acuerdo con las regulaciones del Mercado de Valores y las que dicte la Superintendencia, en cuanto a redención, intereses y una participación porcentual en las utilidades o excedentes, obligaciones que, en todo caso, no conceden a sus poseedores, derechos de voto ni participación en las decisiones de la cooperativa.

REVALORIZACIÓN

Art.- 55.- Las cooperativas, obligatoriamente, revalorizarán sus bienes inmuebles cada dos años y la plusvalía generada se distribuirá en la siguiente forma:

- a) El 70% para incrementar el capital social, entregándose a los socios la alícuota que les corresponda, en certificados de aportación, bajo el mismo tratamiento que los excedentes;
- b) El 20% para incrementar el fondo irrepartible de reserva legal;
- c) El 5% para el fondo de educación, que será administrado por la cooperativa y justificada su utilización a fin de año, ante la Superintendencia;
- d) El 5% como contribución obligatoria para el sostenimiento del Instituto y de la Superintendencia; Los resultados económicos de las revalorizaciones, serán considerados como aportes de capital efectuados por los socios y no como ingresos, utilidades, ni excedentes.

AMORTIZACIÓN DE PÉRDIDAS

Art.- 56.- Cuando el ejercicio económico de una cooperativa, arroje pérdidas, éstas serán absorbidas por el Fondo Irrepartible de Reserva y, si éste fuere inferior, el saldo, será diferido y cubierto con los excedentes de hasta tres de los períodos económicos siguientes.

FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL

Art.- 57.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, no podrá distribuirse entre los socios, bajo ninguna figura jurídica, ni incrementar sus aportaciones, ni aún en caso de liquidación de la cooperativa.

El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido por:

- a) El 20% de los excedentes anuales;
- b) Los reembolsos de haberes de ex socios, que no hayan sido retirados por más de dos años;
- c) Los bienes o derechos patrimoniales otorgados a favor de la cooperativa, a título gratuito.

UTILIDADES

Art.- 58.- Se definen como utilidades, para todos los efectos legales, las ganancias obtenidas por las cooperativas en operaciones con terceros no socios; y, en negocios

eventuales, no propios de su objeto social, ganancias que, luego de deducida la parte proporcional de los gastos de administración, el porcentaje en beneficio de los trabajadores y los impuestos que correspondan, incrementarán el Fondo Irrepartible de Reserva.

EXCEDENTES

Art.- 59.- Se definen como excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, de los valores pagados por los socios, para financiar los gastos operacionales, sea como cuotas administrativas, o como pago por servicios o productos adquiridos en la cooperativa, una vez deducidos los gastos de administración.

Constituyen también excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, sobre los valores pagados a sus socios, por concepto de remuneración, o precios por los productos entregados a la cooperativa para su comercialización, una vez deducidos los gastos de administración, financieros y no financieros.

Los excedentes así obtenidos, no se consideran utilidades para fines tributarios.

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

Art.- 60.- Una vez deducidos los gastos de administración, amortización de deudas, intereses a las aportaciones, los excedentes netos, se distribuirán de la siguiente forma:

- a) El 15% por concepto de utilidades en beneficio de los trabajadores;
- b) El 40%, que se destinará para incrementar el capital social, entregándose certificados de aportación a los socios, sobre la alícuota que les corresponda;
- c) El 20% para incrementar el Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- d) El 10% para el Fondo de Educación, administrado por la cooperativa;
- e) El 5% para el Fondo de Asistencia Social;
- f) El 10% restante, se destinará en beneficio de la comunidad, según lo resuelva la Asamblea General, garantizando la solvencia institucional;

BALANCE SOCIAL

Art.- 61.- Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos

sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

6.7 MODELOOPERATIVO

6.7.1 Análisis FODA y del Manual

6.7.1.1 Análisis FODA

FODA

El objetivo de realizar el ANALISIS FODA, es realizar un diagnóstico del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., para definir su situación actual. Esta es una técnica utilizada para analizar las fortalezas y debilidades del departamento de crédito y cobranzas, así como las oportunidades y amenazas del mercado.

Fortalezas: aquellos elementos positivos que la Cooperativa y el departamento de crédito y cobranzas ya posee y que constituye recursos muy importantes para alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

Debilidades: Aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la Cooperativa ya tiene, y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la misma.

Oportunidades: Son elementos o factores del ambiente que contribuyen con la Cooperativa en la ejecución de sus objetivos

Amenazas: Son elementos o factores del ambiente que perjudican al departamento de crédito y cobranzas en la ejecución de sus objetivos.

<p style="text-align: center;">F</p> <p>Confiabilidad y Credibilidad. Visión social. Ubicación geográfica estratégica de las Agencias.</p>	<p style="text-align: center;">O</p> <p>Captación de nuevos socios Diseñar nuevos productos crediticios Nuevo marco de cooperativismo Posicionarse en nuevos mercados</p>
<p style="text-align: center;">D</p> <p>No existe políticas de crédito bien definidas Manual Desactualizado a la normativa vigente Limitado análisis crediticio No existe control adecuado en los procesos de créditos Cartera vencida</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <p>Cambio de nuevas leyes Competencia desleal. Crisis económica y financiera a nivel mundial.</p>

CUADRO: MATRIZ DE ANÁLISIS EXTERNO. EFE

En la matriz EFE detallamos las oportunidades y amenazas identificadas en el análisis efectuado, así como los pesos y calificaciones efectuadas.

Factores Críticos de la Cooperativa (FCC)	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL	
OPORTUNIDADES				
Captación de nuevos socios	0,15	4	0,60	O
Diseñar nuevos productos crediticios	0,10	3	0,30	O
Nuevo marco de cooperativismo	0,10	2	0,20	O
Posicionarse en nuevos mercados	0,15	3	0,45	O
AMENAZAS				
Cambio de nuevas leyes	0,13	4	0,52	A
Competencia desleal.	0,20	3	0,39	A
Crisis económica y financiera a nivel mundial	0,15	3	0,45	A
TOTALES:	1,00		3,00	

Del resultado del peso y la calificación asignado a cada oportunidad y amenaza, se obtiene **3,00**. Valor superior al promedio entre 1 y 4, lo que significa que la capacidad de la Cooperativa es aprovechar de buena manera las oportunidad que es captar nuevos socios y sabe afrontar amenazas existente que es el cambio de nuevas leyes, por ende el manual es una ayuda para que no afecte a ningún ente..

Matriz de evaluación de factores internos EFI

En la matriz EFI detallamos las fortalezas y debilidades identificadas en el análisis efectuado, así como los pesos y calificaciones efectuadas.

CUADRO: MATRIZ DE ANALISIS INTERNO. EFI

Factores Críticos de la Cooperativa (FCC)	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL	
FORTALEZAS				
Capacidad de crecer como institución y de crear relaciones con representantes locales	0,15	4	0,60	F
Productos de crédito apropiados a su segmento de mercado	0,10	3	0,30	F
Ubicación geográfica estratégica de las agencias	0,15	3	0,45	F
DEBILIDADES				
No existe políticas de crédito bien definidas	0,15	4	0,60	D
Manual de políticas de crédito desactualizado a la normativa vigente	0,12	4	0,48	D
Limitado análisis crediticio	0,15	3	0,45	D
No existe control adecuado en los procesos de crédito	0,12	3	0,36	D
Cartera vencida	0,08	3	0,24	D
TOTALES:	1,00		3,00	

Del resultado del peso y la calificación asignado a cada fortaleza y debilidad, se obtiene **3,00**. Valor superior al promedio entre 1 y 4, lo que significa que la Cooperativa aprovecha su fortaleza que es Capacidad de crecer como institución y de crear relaciones con representantes locales para contrarrestar la debilidad que es no existe políticas de crédito bien definidas.

En las siguientes matrices de relación FODA se va a encontrar la forma como se formuló las acciones estratégicas y la manera en que se analizó y realizó su priorización.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	1.-Capacidad de crecer como institución y de crear relaciones con representantes locales	1.- No existe políticas de crédito bien definidas
FACTORES INTERNOS	2.- Productos de crédito apropiados a su segmento de mercado	2.- Manual de políticas de crédito desactualizado a la normativa vigente
	3.- Ubicación Estratégica de las agencias	3.- Limitado análisis crediticio
		4.- No existe control adecuado en los procesos de crédito
		5.-Cartera vencida
OPORTUNIDADES:	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1.- Captación de nuevos socios	F1-O2 Crear nuevos productos financieros	D3-O4 Realizar un análisis profundo sobre los créditos otorgados
2.- Diseñar nuevos productos crediticios	F2-O1 Crear nuevas políticas de crédito en cuanto a productos financieros	D4-O6 Crear estrategias en función de las exigencias de los socios en cuanto a nuevos productos crediticios
3.- Nuevo marco de cooperativismo		D1-O3 Rediseñar el manual de políticas de crédito
4.- Posicionarse en nuevos mercados		
AMENAZAS:	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1.- Cambio de nuevas leyes	F1-A1 Conocer a fondo la nueva ley que rige la cooperativa	D5-A2 Realizar un análisis de la cartera vencida
2.- Competencia desleal	F2-A3 Aplicar las mejores estrategias para mantenerse en el mercado competitivo.	D5-A2 Capacitar al personal en cuanto a políticas de crédito
3.- Crisis económica y financiera a nivel mundial.		

Una vez concluido el análisis FODA podemos observar que las estrategias más importantes son; crear nuevas políticas de crédito y rediseñar el manual de políticas de crédito de la Cooperativa Sumak Samy Ltda.

6.7.1.2 Análisis del Manual Actual

Análisis del actual manual de políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.

Situación actual	Análisis de la situación actual
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamento para brindar Los Servicios Crediticios • Aprobación del Crédito • Políticas de Ética y Conflicto de Intereses Avalúos Escritura y cobranza judicial Requisitos de los niveles resolutivos Liquidación de activos • Tipos de Créditos Consumo Comercio Agricultura Micro empresa • Montos, Plazos, Tasas y Encajes • DE LAS GARANTIAS Clases de Garantías Quirografaria Prendaria Hipotecaria Colaterales • De los Niveles de Autorización Consejo de Administración Comité de Crédito Gerencia General Jefe de Agencia Jefe de crédito Oficial de Crédito • Distribución y Concentración de la Cartera • De los Interés • Requisitos para los Créditos Requisitos Generales Requisitos Adicionales para Socios que tengan Nivel de Dependencia Requisitos adicionales los Socios que Mantengan su Actividad Económica Propia 	<p>ASPECTOS GENERALES</p> <p>El actual manual no tiene introducción, es decir no sabemos para que se utiliza un manual y para qué sirve.</p> <p>El manual actual no tiene clasificado por etapas, el contenido del manual se encuentra en un solo cuerpo.</p> <p>El marco legal que posee el actual manual no está actualizado con la nueva ley que es de economía popular y solidaria.</p> <p>ASPECTOS ESPECIFICOS</p> <p>Los actuales objetivo no tienen alcance y dimensionamiento que obedece el nuevo marco normativo</p> <p>El actual manual no posee un literal que es de sujetos de crédito, es decir a quienes van dirigidos los créditos.</p> <p>En el actual manual no existe un ítem que es de origen y aplicación de recursos, que esto se refiere a la captación de recursos</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Solicitud • Análisis de la Solicitud y Documentación Recibida • Actualización de información • Aprobación del crédito • Desembolso del crédito • De la Calificación de Riesgo Calificación A Calificación B Calificación C Calificación D Calificación E • De la Cobranza de los Créditos Pago de los Créditos Morosos Causas por la cuales se puede pedir el pago de una obligación: Mora en el pago en dos cuotas Concordado Proceso de quiebra o liquidación Disminución de la garantía Embargo o secuestro del bien dado en garantía y, Desviación de los recursos prestados de su destino original Cuenta del socio vinculada al narco lavado. • Avisos Recordatorios de Morosidad Llamadas telefónicas Avisos a notificaciones de morosidad Aviso de morosidad N 1 Aviso de morosidad N 2 Aviso de morosidad N 3 Aviso de morosidad N 4 • Cobro Extrajudicial • Cobro por vía Judicial • De los bienes dejados en garantía • Cobro a través de la dación en pago 	<p>por parte de la Cooperativa para luego los mismos ser colocados en el mercado y así atender a la demanda de créditos.</p>
--	--

6.7.2 Diseño de Objetivos y Políticas

Diseño de Políticas de Crédito que mejoren al manual ya existente.

OBJETIVO	POLÍTICA	DESCRIPCION DE LA POLÍTICA	INDICADOR	VERIFICADOR
<p>Realizar análisis para lograr un manejo eficiente de los créditos</p> <p>Priorizar el crédito para sectores seleccionados como segmento de nuestro mercado.</p>	<p>Política del Interés</p> <p>Política de cobranza</p>	<p>Esta política hace referencia a la tasa de interés y mora que regirá para los créditos que conceda la cooperativa.</p> <p>Para obtener una efectiva recuperación de los créditos y retroalimentación de su experiencia a los responsables de colocaciones de créditos</p>	<p>Tasa por cada tipo de crédito otorgado</p> <p>Pagos mensuales por parte del socio</p>	<p>Documentación de créditos otorgados</p> <p>Informe mensual de pagos puntuales de créditos</p>

<p>La Cooperativa se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo en el que vence el crédito otorgado.</p>	<p>Política de calificación de riesgo</p>	<p>Esta política nos proporciona una herramienta para medir la calidad de nuestra cartera de créditos.</p>	<p>Informe mensual de pagos de créditos que no son puntuales</p>	<p>Central de riesgos</p>
---	---	--	--	---------------------------

6.7.3 Elaboración del Nuevo Manual

Elaboración del nuevo manual de políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.

MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA

Introducción

El presente Manual de Políticas 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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., alcanzando su aplicación a todos los directivos, y empleados de la Cooperativa, que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

El presente manual de políticas de crédito y cobranzas debe constituirse en una herramienta esencial de apoyo para la prestación del servicio de crédito de la cooperativa “SUMAK SAMY” LTDA.

El manual ha sido diseñado considerando las condiciones del entorno financiero del país y en particular del sector en el cual tiene su área de gestión la cooperativa, que está ubicado en la Sierra Centro, Norte y Sur del país.

Una vez aprobado el presente Manual por el Consejo de Administración, su aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comité de Crédito, Jefe de Crédito y demás personal relacionado. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a la modificación que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones del mercado así lo ameriten.

La Gerencia hará llegar las propuestas de modificación al consejo de Administración para su aprobación.

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al Consejo de Vigilancia, quienes verificarán su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

Fundamento para brindar los servicios crediticios:

Siendo la COOPERATIVA "SUMAK SAMY" LTDA., una entidad de intermediación financiera está en condiciones de captar recursos del público, para luego colocar estos recursos en créditos accesibles a sus asociados, teniendo siempre presente que deben tomarse todas las precauciones para el otorgamiento de los créditos, por ejemplo debe medirse al sujeto de crédito su capacidad de pago, liquidez, solvencia moral y económica, etc. lo cual permitirá salvaguardar los recursos confiados por los socios a la Cooperativa.

La cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" LTDA., tendrá presente o se basará en los siguientes principios:

- a) Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución de su riesgo.
- b) Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminación
- c) Contribución a los socios a través del otorgamiento de crédito.
- d) Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de vida , y creación de empleo
- e) Seguridad adecuada tendiente a la oportuna recuperación de los créditos.

Para la instrumentación del crédito se debe tener en cuenta dos aspectos primordiales, como son:

- a) El Consejo de Administración será el responsable de aprobar las políticas crediticias, dichas políticas deben ser ejecutadas por la Gerencia, Comité de Crédito y Departamento de crédito.
- b) Será el Gerente General quién brindara apoyo y, buscará asistencia y capacitación permanente al personal que está involucrado en el proceso del crédito con el fin de manejar eficiente la cartera y el control de riesgos.

Considerando la importancia de contar con un Manual de Políticas de crédito y cobranzas que proporcione información adecuada para la toma de decisiones, 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 independencia y de coordinación requeridos para el adecuado desarrollo de los productos.
- Los mecanismos de control que deberán ser utilizados.
- Los procesos crediticios.

Para una mejor comprensión del documento, se le ha dividido en tres etapas:

Etapas 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 para la Cooperativa.

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

Etapas III: Reglamento de Crédito por Producto. Se detalla los productos financieros ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., requisitos básicos

para acceder a un crédito, destino del crédito, moneda en la cual podrá ser desembolsado, montos, plazos, tasa de interés, tipos de amortizaciones utilizables y garantías que deberán ser presentadas.

En el Manual de Políticas de Crédito se constituyen los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios, cualquier excepción a las Políticas Generales, será señalada en el Reglamento de Crédito de cada producto financiero. Si alguna disposición indicada en los Reglamentos de Crédito, no guardare relación con las indicadas en el Manual de Políticas de Crédito, influirá en lo establecido en el mismo.

ETAPA I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

1. Objetivos Generales

El Manual de Políticas de Crédito es un instrumento primordial para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es lograr la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. También se pretende participar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todo el personal de la cooperativa esté en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

El objetivo principal que tiene el presente Manual es establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en sus diversos productos financieros, que realicen la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumak Samy Ltda.; 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 aprobación crediticia, de tal forma que oriente a la cooperativa a la aplicación de los fondos recibidos de sus depositantes, inversionistas y accionistas, en operaciones sanas, líquidas y dirigidas a los segmentos meta.

El Manual de políticas de crédito desarrolla las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar distracciones. 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.

El Manual de políticas de crédito nos ayuda con una política clara, explicada y escrita que sea mejoramiento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todo el personal de la cooperativa, depositantes y accionistas de la misma.

Este documento constituye un elemento vital para todas las áreas implicadas en la decisión, en cada una de sus instancias, lo que no implica el sometimiento constante a disposiciones estrictas, sino todo lo contrario, la política se establecerá en sus factores básicos, pero será examinada constantemente de las cambiantes situaciones.

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

Con una política concreta, se hacen más fáciles las decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones crediticias, las solicitudes pueden ser resueltas con mayor rapidez, haciendo innecesario el estudio de aquellas operaciones que no se adaptan a las circunstancias frecuentes exigidas.

2. Objetivos Específicos

2.1 Formar los lineamientos crediticios para ser aplicados por el personal de la Cooperativa involucrado en los procesos de créditos.

2.2 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.

2.3 Crear los medios de recuperación de los créditos otorgados con los menores costos posibles para la Cooperativa.

2.4 Implantar los mecanismos de devolución oportuna de los créditos.

2.5 Promover el otorgamiento de los créditos estableciendo mecanismos que faciliten los mismos.

2.6 Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitar las recuperaciones.

2.7 Establecer el proceso de recuperación de la cartera morosa a través de un sistema definido de normas de acciones a seguir y persona responsable de su ejecución.

2.8 Evaluar la capacidad de pago de los solicitantes efectuando visitas de valoración, considerando para esta evaluación el conjunto de sus propiedades, ingresos y egresos, así como su endeudamiento en el sistema financiero, bancario y cualquier otra obligación pendiente de pago, pensando en satisfacer todas sus necesidades financieras y consiguiendo la fidelización del solicitante con la Cooperativa.

2.9 Orientar el crédito hacia el financiamiento de actividades productivas, desalentando la especulación y beneficiando la inversión, producción, comercialización y consumo de bienes y servicios requeridos por el mercado.

2.10 Lograr una adecuada colocación de los créditos, proyectando los riesgos, por solicitante, por sectores económicos y por áreas geográficas.

2.11 Conocer a todos los solicitantes, tipos de sus actividades económicas, del entorno comercial, laboral y personal en que se desenvuelven para poder atenderles adecuadamente en todas sus necesidades financieras.

ETAPA II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

3. MARCO LEGAL

Que la Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento así como el del Estatuto Social de la Cooperativa determinan que corresponde al Consejo de Administración dictar las normas generales de administración de la entidad y los reglamentos internos.

Todas las disposiciones establecidas en al presente manual de créditos se han elaborado considerando los aspectos legales según:

- El estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda.
- Ley de Órgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Código civil y procedimientos civil
- Código de comercio
- Ley de régimen tributario interno

4. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Políticas de Crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración y en caso de presentarse la necesidad de crear modificaciones elementales, éstas podrán ser propuestas por la Gerencia. La Gerencia en relación con el área de Recursos Humanos de la cooperativa expondrá ante el Consejo de Administración las modificaciones necesarias.

5. ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS RECURSOS

5.1. DEL ORIGEN

Los recursos captados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito SumakSamy Ltda., para atender a la demanda de créditos podrán ser de origen público como privado, nacional o internacional, de fundaciones, donaciones de préstamos, convenios, de su propio capital, del resultado de las operaciones propias de la Cooperativa y otros que permita la ley vigente.

Por razones de control y ordenamiento de la cartera de créditos y con la finalidad de contar con suficiente información para establecer el seguimiento y análisis de costos, las operaciones también se recopilarán, según el origen de los fondos, atendiendo a las características específicas de cada uno de ellos.

5.2. DE LA APLICACIÓN

Los recursos serán colocados en el mercado, atendiendo a los reglamentos surgidos de los órganos regulatorios competentes, a la política de autorización de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., y a las condiciones y parámetros establecidos por los proveedores de recursos. Para la apropiada colocación de los fondos, se considerarán también las condiciones de mercado, la oferta de la competencia, se considerarán las necesidades de los solicitantes y los criterios principales de rentabilidad y sostenibilidad de la cooperativa.

6. CALCE FINANCIERO

Al efecto de mantener un apropiado equilibrio entre las colocaciones y la captación de recursos, se llevará una revisión 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 considerar 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 estimados y en caso los hubiera, se sumaran 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 créditos, de tal modo que asimile con facilidad los casos de morosidad y mantenga una maniobrabilidad general del riesgo crediticio.

Por los tipos 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 la imagen de la Cooperativa. 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.

8. ACTIVIDADES NO FINANCIABLES

Constituyen solicitudes de crédito no aceptables aquellas destinadas a:

- 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 acogerá una política de congregación 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 exponga 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, además se deberá fortificar el control en todos los procesos crediticios.

ETAPA III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO

10. SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., las personas físicas o morales hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionistas independientes), 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 las sucursales, agencias u oficinas de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.

REQUISITOS PARA LOS CRÉDITOS

Los requisitos de los socios para solicitar un crédito, deben cumplir y constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, como también se comprueben su capacidad patrimonial, a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos, los mismos que básicamente serán los siguientes:

10.1 Los requisitos principales con el objetivo de mantener un lineamiento con el cual el socio podrá demostrar su interés verdadero a su requerimiento, en sus informaciones que deben ser:

- 10.1.1 Tener el valor mínimo de certificados de aportación que la cooperativa lo establezca anualmente. (base)
- 10.1.2 Solicitud de crédito debidamente llenada
- 10.1.3 Cedula de identidad (copia del deudor, conyugue y garantes solidarios)
- 10.1.4 Pago de Impuesto Predial
- 10.1.5 Cartas de pago de servicios básicos (luz, Agua, Teléfono)
- 10.1.6 Certificado de curso de Cooperativismo (primer crédito)
- 10.1.7 Copia de matrícula vehículo (si lo tuviera)
- 10.1.8 Libretas de ahorro Actualizadas con lo mínimo establecido por la cooperativa
- 10.1.9 Cumplir con encajes y tiempos de acuerdo a cada tipo de crédito
- 10.1.10 El deudor y el garante deben encontrarse al día en sus obligaciones con la Cooperativa
- 10.1.11 No constar en central de riesgos, con calificación B en adelante
- 10.1.12 Permanecer en la actividad económica mínimo un año.
- 10.1.13 Croquis del domicilio del deudor o garante.

Otros requisitos que puedan demostrar la calidad moral y económica del socio de acuerdo al análisis del asesor de crédito.

10.2. Requisitos Adicionales para Socios que tengan nivel de dependencia

- 10.2.1 Certificados de ingresos debidamente legalizados
- 10.2.2 Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta.

10.3 Requisitos Adicionales Para Los Socios Que Mantengan su Actividad Económica Propia

- 10.3.1 Copia del RUC (seis meses mínimo desde el inicio de actividades)
- 10.3.2 Facturas que avalen la actividad económica

10.3.3 Verificación física de la actividad económica, realizada por la cooperativa

Se bien la presentación de este conjunto de requisitos ayuda a llevar un control estructurado de los créditos de cada unidad o Agencia, no menos cierto que la presentación de los mismos, en determinados casos en los que los oficiales de crédito y jefes de agencia, ya conocen a dichos socios, se puede eventualmente hacer excepciones a la presentación de determinados documentos, por lo que podrían definir la presentación de algunos documentos que no consten actualizados y no sean fundamentales para el análisis del crédito, pero siempre deberán presentar dichos documentos para la actualización de los archivos.

No es menos cierto que los socios pueden utilizar el servicio de crédito varias veces al año, y para el caso puntual de las verificaciones a su domicilio, empresas y negocios, siempre serán válidas las verificaciones del archivo de cada socio, se está realizado hasta los próximos seis meses pasados, en caso contrario se volverá a verificar a dicho socio.

Sin embargo que la lista de requisitos es extensa, esta podría ampliarse o restringirse a criterio del Jefe de Agencia quien detallará de este listado básico cuales son los necesarios e indispensables, para los distintos tipos de crédito que entrega la cooperativa, así como las circunstancias en las que pueden realizar excepciones de algunos documentos, esto siempre y cuando tenga la respectiva autorización del consejo de Administración.

11 AVALES

Cuando la capacidad de pago de un solicitante de crédito se considere incierta, se podrá solicitar la firma de un garante que responda por la obligación, en caso que el deudor principal, no lo haga. Los garantes, deberán reunir los mismos requisitos básicos 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 garante no necesitará ser acreditado de la Cooperativa, pero deberá contar con capacidad de pago y solvencia patrimonial suficiente para poder hacer frente, casualmente 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 en unión. Lo mismo se aplica para el caso de los garantes, se omite la firma del cónyuge del garante 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 garantes.

12 PAGARES

La cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda., respalda las operaciones de los créditos otorgados con la descripción de un pagare.

13. DOCUMENTOS BÁSICOS PARA LA FORMALIZACIÓN DE UNA SOLICITUD

Los empleados responsables de la colocación de créditos, deberán cumplir con presentar un expediente que contenga la documentación e información siguiente:

13.1 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

La cooperativa entrega previamente a los interesados en utilizar el servicio crediticio los formularios que deben ser llenados por el solicitante y los garantes, quienes a su vez tramitaran ante el Departamento de Crédito con los documentos justificativos para su estudio y análisis.

En caso de que se detectare falsa información, automáticamente se anula todo trámite de crédito y se informará al socio por escrito con la amonestación correspondiente firmado por la Gerencia General.

Una vez llenado los documentos, el socio se acercará a la sección de servicios de crédito de cada oficina, donde abra una persona responsable de receptar la información requerida, dicha persona será el oficial de crédito, dentro de sus funciones está la de asesorar a los socios en el trámite de los créditos, indicándoles a qué crédito tienen acceso o por cual pueden optar, requiriéndole los documentos de soporte para dar trámite a las solicitudes del préstamo

El empleado que recibió los documentos, el Oficial de Crédito procederá a verificar que todos los datos que en el formulario de crédito que se solicitan estén claros y debidamente llenados, por ejemplo nombres completos de deudor y garantes, direcciones domiciliarias, de trabajo, etc., en caso de existir errores o no esté completa la documentación e información, la solicitud presentada no es aprobada por ende el socio solicitante deberá entregar nuevamente la documentación e información corregido los errores, para que pueda ser aprobada.

Es indispensable que el socio solicitante de crédito se encuentre al día en sus obligaciones, ya sea con los certificados de aportación mínimos requeridos por la cooperativa, así como si tuviese créditos en la misma debe estar al día en sus pagos.

Toda la solicitud de crédito debe ser tramitado en orden riguroso de llegada.

13.2 ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

Proceso mediante la cual es evaluada la información presentada por un solicitante de crédito, cuyo resultado final será la decisión de aprobar, suspender o negar la solicitud

En el análisis crediticio se debe considerar lo siguiente:

Identificar las fuentes de capacidad del pago del solicitante

Evaluar las condiciones del destino, monto, plazo y otras en concordancia con las políticas institucionales, como son las principales características que se pueden analizar que son los cinco C's del crédito.

Carácter
Capacidad
Capital
Colaterales
Condiciones

A pesar de las características anteriores que debemos por ley analizar en el proceso de un crédito, también es una de las más importantes el Calificar a través de la Central de Riesgos su historial crediticio.

CARÁCTER

Conjunto de características que permite calificar la condición moral y ética del prestatario para el cumplimiento de sus obligaciones del crédito.

CAPACIDAD

Constituye la relación entre los ingresos y gastos, es decir, es el valor que dispondría para afrontar las obligaciones por deudas contraídas en la cooperativa y otras instituciones o terceras personas tanto por el deudor, codeudor y garante

CAPITAL

Capital o patrimonio constituye el respaldo económico financiero que el deudor, codeudor y garantes poseen.

COLATERALES

Constituye las garantías que ofrece el prestatario como respaldo complementario a su operación de crédito.

CONDICIONES

Son las situaciones actuales del entorno Financiero Económico y Social del país y o sector determinado para el cual se dirigirá el crédito.

- Identificar los factores de riesgos del negocio.

13.3 ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Con la información que se recogió del socio, el Oficial de crédito, procederá a actualizar los datos constantes en la solicitud de crédito en el sistema de computación en el módulo de información del socio, además será el responsable de clasificar y entregar las solicitudes a cada uno de los inspectores.

13.4 APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Con los datos recabados en las fases precedentes se enviará al nivel jerárquico que le corresponda la aprobación del crédito, estudiará cada solicitud verificará los requisitos establecidos y emitirá el dictamen respectivo a la aprobación o no del crédito.

13.5 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Obtenido la aprobación por el nivel correspondiente, se procederá a llenar los documentos de soporte que reposaran en los archivos de la institución, siendo estos los siguientes:

- PAGARÉ
- Una letra de cambio.
- Liquidación de crédito
- Autorización de transferencia de ahorros a crédito

Los antes descritos documentos deberán ser llenados con claridad y puestos en consideración del socio que solicita el crédito, para que luego haya terminado de leer todas las condiciones establecidas, especialmente en el pagare, acepte lo estipulado en el documento, en el impregnando su firma y rubrica legalice el trámite, frente al oficial de crédito que tenga esa responsabilidad.

Luego el oficial de Crédito, procederá a la adjudicación de la operación de crédito en la cuenta de ahorros del socio, por el concepto de préstamo.

El oficial de crédito, tendrá un tiempo máximo de ocho días para realizar el reconocimiento de firma y rubrica en el pagare.

14. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE 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 financiero o según lo constituya el Consejo de Administración.

15 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Las modalidades de crédito que la cooperativa otorga a sus asociados son las siguientes:

15.1 Consumo

15.2 Comercio

15.3 Agricultura

15.4 Micro Empresa

15.1 CRÉDITO DE CONSUMO

Es aquel que se concede para satisfacer una urgente necesidad del socio como por ejemplo compra de electrodomésticos, bienes muebles, gastos de salud, educación y otros.

15.2 CRÉDITO DE COMERCIO

Es aquel que se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales en el giro de la actividad económica y social del socio.

15.3 CRÉDITO DE AGRICULTURA

Es aquel que se concede para que el socio realice actividades agrícolas ya sea en sus propios terrenos, o que a su vez arriende en este caso el socio deberá certificar a través de un contrato de arriendo de la propiedad donde va a realizar la siembra permitiendo de esta manera el desarrollo económico y social del asociado, con el respaldo de garantías reales y tangibles.

15.4 CRÉDITO A LA MICROEMPRESA

Es aquel que se concede a los socios con finalidad de financiar su micro emprendimientos, espacialmente aquellas relacionadas con la producción, agroindustria, pesca, turismo y otras,

Montos, Plazos, Tasas y Encajes

Para la obtención de cualquiera de los de créditos, la amortización de la deuda y del encaje será de acuerdo a cada modalidad de crédito, las cuales se identificara como normas operativas Estas normas operativas, serán actualizadas permanentemente por la Gerencia General de acuerdo a la realidad del entorno financiero.

16. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS SEGÚN EL DESTINO

La clasificación de los créditos considerando el destino de los mismos, será de mucha utilidad para definir los diferentes productos crediticios y establecer el plazo, el monto mínimo y máximo, los sujetos de crédito, el tipo de garantía solicitada, etc. Según el destino del crédito se puede tener la siguiente clasificación.

16.1 CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO

Son créditos otorgados a personas físicas destinados a satisfacer necesidades de efectivo en forma inmediata para la cobertura de eventualidades transitorias a corto plazo.

16.2 CRÉDITO PARA LA COMPRA DE ACTIVOS FIJOS

Son créditos otorgados a personas físicas destinados al financiamiento para la inversión en bienes de uso para la actividad económica que desarrolle el solicitante.

16.3 CRÉDITO ESTACIONAL O PARALELO

Son créditos otorgados a personas físicas, en paralelo a la operación principal, por lo general, para financiamiento de capital de trabajo en fechas especiales de mayor demanda e incremento de las ventas. Este tipo de crédito está destinado a acreditados que hayan operado en varias oportunidades y que mantengan una excelente conducta de pago con la Cooperativa de Ahorro y Crédito SumakSamy Ltda.

16.4 CRÉDITO AUTOMÁTICO O LÍNEA DE CRÉDITO

Son créditos otorgados a personas físicas, que ya hayan operado con la Cooperativa pagando puntualmente sus cuotas y que hayan cancelado créditos en el plazo previsto. Son créditos que se caracterizan por la rapidez en el trámite de otorgamiento a través de una atención más personalizada.

16.5 CRÉDITO PARA CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN O REFACCIÓN DE VIVIENDA

Son créditos destinados a la construcción, ampliación o remodelación de la vivienda familiar.

Esta modalidad crediticia se caracteriza por la utilización de planes de pago adecuados al proyecto del solicitante considerando que el crédito es una inversión que no tiene una rentabilidad medible a corto plazo y tampoco genera un ingreso adicional como consecuencia de la inversión.

17. DE LAS GARANTÍAS

Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Las personas o los bienes que estén garantizando una operación crediticia deben ser cuidadosamente analizados, pues al tratarse de personas se los considerará como potenciales prestatarios, mientras que si se trata de bienes estos deben encontrarse y mantenerse en perfecto estado, deben poseer intrínsecamente la capacidad de efectivizarse lo más rápido posible en efectivo en el caso de que se cubra un crédito vencido y se eviten pérdidas para la cooperativa.

Para el establecimiento del pago de los préstamos, se tomara en cuenta el tipo de crédito, plazo y la capacidad de pago del socio. Para el pago de las obligaciones el socio tiene dos formas de pago: por ventanilla, debito a cuenta de ahorros.

La cooperativa “SUMAK SAMY” LTDA. Emplea las siguientes garantías:

.

17.1 CLASES DE GARANTÍAS

17.1.1 QUIROGRAFARIA

- Esta garantía se da mediante la firma de una o más personas naturales ó jurídicas de reconocida solvencia económica y moral, respaldadas en los bienes personales del deudor y garantes;

17.1.2 PRENDARIA

- La constituida por bienes muebles y en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su

naturaleza y conforme lo determine la Cooperativa. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía. Se aceptara maquinas industriales, vehículos. En caso de vehículos se pedirá la socio la póliza de seguros por el tiempo que dure el contrato del crédito. Estos objetos serán justificados debidamente con documentación pertinente.

17.1.3 HIPOTECARIA

- La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la cooperativa en primera Hipoteca;

17.1.4 COLATERALES

- La constituida por valores monetarios en efectivo certificados a plazo fijo de la propia Cooperativa, ahorros del socio y certificados de aportación comunes, en cuyo caso se entregara hasta el 95% del valor nominal, la póliza de plazo fijo no podrá ser pre cancelada sin que antes no haya cancelado la totalidad de la deuda.

En el caso de las garantías prendarias el 80% e hipotecarias, hasta el 70% monto del avalúo realizado de venta rápida. En caso de que la hipoteca no alcance a prestar la cobertura del crédito, el socio podrá presentar un garante que sea suficientemente solvente y debidamente analizado por el asesor de crédito. En caso de excepción, el Comité de Crédito resolverá.

18. GÉNERO

Considerar entre los principios institucionales la equidad de género, realizando acciones compensatorias para que hombres y mujeres tengan acceso equitativo a los productos financieros, logrando así la igualdad de oportunidades para sus socios.

19. AVALÚOS

Cuando se trata de transacciones donde la garantía sea un bien inmueble, se deberá contratarse los servicios de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

20. DE LA COBRANZA DE LOS CRÉDITOS

Para obtener una efectiva recuperación de los créditos y retroalimentación de su experiencia a los responsables de colocaciones de créditos, esto con el fin de mantener una cartera lo más saludable posible y para lo cual deberá observar los lineamientos siguientes:

20.1 Pago de los créditos morosos

20.2 Causas por las cuales se puede perder el pago de una obligación

20.3 Avisos recordatorios de morosidad (notificación)

20.4 Cobro extrajudicial

20.5 Cobro por vía judicial

20.6 Bienes dejados en garantía

20.7 Cobro a través de Dación en Pago

20.1 PAGO DE LOS CRÉDITOS MOROSOS

Para receptor los abonos a los créditos morosos, la Cooperativa “SUMAK SAMY” LTDA Utiliza documentos autorizados de pago que emite cada oficina, sola a través de estas autorizaciones el socio podrá acercarse a la sección de cajas de ventanilla para hacer los abonos respectivos a los créditos atrasados en sus obligaciones

En conclusión, es política de la institución, el recaudar el dinero o receptor los abonos a los prestamos únicamente en las ventanillas de la cooperativa, es decir

prohibido para todos los funcionarios o empleados que pertenezcan o que trabajen para la cooperativa, el recibir dinero para abonar a los créditos morosos, se ratifica que los abonos deben receptarse solo a través del área de cajas, previa autorización de la Gerencia o Jefe de Agencia o su delegado oficial.

En caso de recibir abonos el oficial de crédito, entregara como respaldo un documento autorizado por la Cooperativa, en la cual constaran los rubros recibidos, nombre y número de socio, y la respectiva firma de responsabilidad, documento habilitante para que el socio acuda a las ventanillas y puede canjear con su respectivo comprobante que emite el sistema informático.

20.2 CAUSAS POR LA CUALES SE PUEDE PEDIR EL PAGO DE UNA OBLIGACIÓN:

- Mora en el pago en dos cuotas
- Concordado
- Proceso de quiebra o liquidación
- Disminución de la garantía
- Embargo o secuestro del bien dado en garantía y,
- Desviación de los recursos prestados de su destino original
- Cuenta del socio vinculada al narco lavado.

MORA EN EL PAGO

De acuerdo a lo estipulado en el pagare de la cooperativa, en caso de que el socio incurra en mora en dos (2) cuotas o fracciones de cuotas la cooperativa está facultada para dar por vencido el plazo del préstamo y exigir el pago de la totalidad del crédito.

CONCORDADO

Consiste en un proceso, generalmente de carácter judicial, al que concurre un socio que ha cesado en el pago de sus obligaciones a todos sus acreedores mediante este proceso lo que se pretende es acordar la adopción de medidas que permiten al deudor atender el pago de sus compromisos crediticios, dichas medidas pueden ir desde acuerdos de prórrogas para el pago, hasta el embargo total de sus activos

PROCESO DE QUIEBRA O LIQUIDACIÓN

Se puede exigir también el pago de la totalidad del crédito cuando un socio deudor se encuentra en proceso de liquidación, la medida que deba adoptar la cooperativa es declarar de plazo vencido al crédito y empezar el proceso judicial de esta manera se logra precautelar los intereses de la institución.

Disminución de la Garantía

Consiste en un deterioro de la garantía ofrecida por el deudor, es decir, si dentro de los créditos prendarios o hipotecarios se tiene conocimiento que el bien que garantiza el crédito ha empeorado su estado y no cubre la totalidad de riesgo se debe exigir los pagos de los valores adeudados, en igual forma se debe operar en los créditos quirografarios, es decir, cuando uno de los garante fallece se cambia el estado original de riesgo aumentando la posibilidad de no recuperar el crédito, de ahí que es necesario exigir la cancelación total del crédito.

EMBARGO O SECUESTRO DEL BIEN DADO EN GARANTÍA

Cuando los bienes inmuebles o muebles que garantizaron un crédito son embargados o secuestrados por un tercero se debe exigir el pago de las

obligaciones aunque, estas en decir las obligaciones se encuentren al día o en mora

DESVIACIÓN DE LOS RECURSOS PRESTADOS

Cuando un socio presenta la solicitud de crédito es necesario que especifique en que va hacer invertido el capital, prestado luego, verificar si el destino del dinero fue el que declaro el asociado, de existir información falsa la cooperativa debe actuar en igual forma que el acápite precedente, exigir la inmediata cancelación del totalidad del crédito aun estando al día el deudor en sus obligaciones

CUENTA DEL SOCIO AL NARCO LAVADO

Hace referencia al proceso de verificación de cuentas sobre el listado que se recibe de la Superintendencia de bancos y al Manual de narco lavado de Dinero al capítulo que hace mención al control.

20.3 AVISOS RECORDATORIOS DE MOROSIDAD (notificación)

Es necesario que las recuperación de la cartera se dé dentro de los términos establecidos en el pagare, de ahí que los oficiales del crédito deben estar pendientes desde el primer día en que se retrasó el pago de la cuota de los créditos por ello estudiados, y para su recuperación se valdrán de formatos pre impresos detallados a continuación:

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Uno de los elementos más utilizados para la recuperación de los créditos morosos es emplearles llamadas por teléfonos a los socios que se encuentren

atrasados en el pago a partir del primer día, del atraso, es necesario llevar un registro de las llamadas efectuadas así como una breve descripción de la conversación que se mantuvo con la otra persona

AVISOS A NOTIFICACIONES DE MOROSIDAD

Los avisos de morosidad (notificación) son formatos que el departamento de crédito que envía a través del correo o de personas contratadas para efectuar este trabajo, con el objetivo de recordarle al socio el pago oportuno de sus obligaciones ; en cambio que en las notificaciones son formatos que los señores notificadores entreguen personalmente al socio ya sea en el trabajo o en el domicilio, para que igual forma se acerquen a cancelar sus obligaciones con la cooperativa, por este trabajo, se cobran una comisión cuyo porcentaje se encuentran señalado en la tabla de estratificación de pagos a notificación

AVISO DE MOROSIDAD N 1

Debe enviarse el primer aviso de morosidad dentro de los primeros quince días contados a partir de la primera fecha de vencimiento de la cuota u obligación, este aviso llevara una nota haciéndole caer en cuenta que debe cumplir con sus obligaciones , su contenido es el siguiente .

AVISO DE MOROSIDAD N 2

El aviso de morosidad N2 debe enviarse 15 días después de que se a enviado el aviso N 1 y su objetivo es darle al socio deudor un plazo de 5 días contados a partir de la fecha que recibe el aviso.

Cuando el aviso de morosidad N2, no ha surtido efecto el departamento de cobranzas refuerza es procedimiento enviado una notificación al socio deudor, mediante la contratación de una persona que trabaje pendiente de la cooperativa y que por su labor recibirá una comisión

AVISO DE MOROSIDAD N 3

En este aviso nuevamente se le da al socio un plazo de 5 días para que arregle su situación con la cooperativa.

AVISO DE MOROSIDAD N 4

Una vez que el aviso de morosidad N 3 ha sido enviado y no tiene ninguna respuesta es necesario inmediatamente enviara el último aviso que, el mismo que esta dirigidos a los garantes un término de 48 horas para solucionar el problema del crédito vencido.

El aviso de morosidad N 4 se ve reforzado al igual que el aviso N2 mediante una comunicación dirigida y entregada personalmente al garante (s) de crédito, a través del mismo notificador que contrato para la realización de estas actividades

20.4 COBRO EXTRAJUDICIAL

Sirve para reforzar los avisos y llamadas telefónicas que se realiza en cada agencia para recuperar le cartera vencida, el principal objetivos extrajudiciales radican entre, el riesgo siempre estará presente en todas las operaciones crediticias, por tal razón la cooperativa, tiene que utilizar los servicios de personas que realicen la recuperación de créditos morosos dichas personas actuaran fuera de todo contrato con la institución

Los cobros externos o notificación estarán sujetos a las disposiciones emanadas por el jefe de agencia, de manera que se sujetara al criterio de dicho jefe al utilizar o no los notificadores, para la reducción de la morosidad de la matriz y agencias.

El valor por concepto de comisión que por su trabajo percibirán los notificadores, Será fijado por Gerencia en forma argumentada y en consenso con todas las partes involucradas, y se firmaran un acta con las partes, para que dicho valor o porcentaje rija en forma uniforme en las agencias y reflejé el grado de esfuerzos que los cobradores realizan por esas recuperaciones y a su vez no constituyan un peso demasiado fuerte para el socio

Los avisos de morosidad serán utilizados hasta los 120 días de retraso en el pago de los préstamos pues pasado este periodo de tiempo necesariamente debe ser transferida el crédito para su recuperación hacia un abogado, con el fin de que empiece el trámite legal respectivo.

20.5 COBRO POR VÍA JUDICIAL

La Ley establece las normas para disminuir el riesgo de la cartera del crédito de las instituciones que realizan intermediación financiera en el país, siendo una de ellas la de los créditos que incumplan con sus obligaciones por más de 120 días, deben enfrentar la acción legal para obtener el pago.

Vale mencionar que el llegar a las instancias judiciales no constituye una forma normal del cobro sino más bien que se crea cuando se ha creado deficiencias en el análisis de colocación y aumenta de riesgos intrínsecos al crédito.

Es necesario además GENERAR INFORMES que permitan controlar y medir el buen desenvolvimiento de la gestión que realizan los abogados externos.

El pago de las comisiones a los señores abogados por la recuperación de la cartera será efectuado con los mismos conceptos considerados para los notificadores tomando en cuenta que la labor de estos es de tipo especializada

Cuando se inicia un trámite judicial el mismo se debe terminar con el pago de la deuda en su totalidad o con la declaración de insolvencia del deudor, codeudor y garantes.

20.6 DE LOS BIENES DEJADOS EN GARANTÍA

Constituye un mecanismo mediante el cual se ejerce presión a los prestamistas morosos para obtener el repago de la deuda vencida. Su esencia está en recibir bienes que son entregados voluntariamente por los deudores del crédito como del garantía del pago de la obligación, a través de un acta Entrega –Recepción, en donde se especifica el plazo donde finalice la prórroga de pago que ha hecho la cooperativa, luego del cual se podrá seguir el trámite judicial respectivo.

Los bienes que van a pasar a custodias de la cooperativa deberán cumplir los siguientes pasos y requisitos

- El bien o los bienes en custodia de la cooperativa deben cubrir el 150% del total de la deuda, este valor será establecido a través de un avalúo pericial que podrá hacerlo un funcionario de la institución designado por la Gerencia, capaz de que en caso de proseguir con el no pago de la deuda puede solicitar la figura jurídica dación en pago que se encuentra detallada en el siguiente subtítulo.

- Los bienes deben encontrarse en perfectas condiciones, porque la cooperativa mantendrá en el estado en que recibió el bien en garantía.

- En cada agencia el Jefe de Agencia o su delegado oficial que realice labores de cobranzas deberá elaborar una entrega-recepción sobre los bienes dejados en custodia a la cooperativa, es aconsejable manejar en formato similar en la elaboración de cada acta.

- En cada Agencia se llevará el listado con copia de todos los bienes que se encuentren en esta situación, el mismo que debe contener las características básicas de cada bien, detallar número de serie, marca, modelo y otras características intrínsecas al bien

- Siendo este mecanismo de cobro y como ya lo habíamos citado una vez terminado el tiempo de prórroga que se otorgo al socio moroso, se podrá continuar con la acción legal correspondiente o si es conveniente a la cooperativa solicitar la Dación en pago de los bienes.

20.7 COBRO A TRAVÉS DE LA DACIÓN EN PAGO

Es la transmisión al acreedor o acreedores, del dominio de los bienes por precio que se compensa con la deuda o con parte de ella

- De acuerdo a lo expresado en el literal precedente, los créditos morosos debieron cancelarse en el plazo acordado, pero de no existir la cancelación de la obligación crediticia, la cooperativa propondrá al deudor de acuerdo a su conveniencia, el pago del préstamo a través de la figura jurídica de la Dación en pago

- Para la operatividad de la Dación en pago, se elaborara la respectiva acta, a través del jefe de agencia

- Será política de la cooperativa el aceptar la Dación en Pago solamente cuando el precio del bien o de los bienes cubra totalmente la cancelación de la deuda.

21. Liquidación de Activos

Los activos recuperados por la cooperativa en Dación de pago o a través de remate, deberán ser convertidos en activos líquidos siguiendo un procedimiento transparente ya sea a través de subasta o venta directa. Es indispensable la realización de un avalúo técnico y la asignación de un precio de mercado que no reste el interés de la cooperativa. Estos activos en ningún caso serán vendidos a ningún Directivo, miembro de Comisión o empleado, ni a parientes de estos, comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

22. Distribución y Concentración de la Cartera

Los directivos de la cooperativa a través de la Gerencia General procuraran diversificar su cartera de créditos tratando de no concentrar sus créditos ni en socios, ni en sectores de socios que pertenezcan a una misma rama productiva, porque ello aumentaría el riesgo, en caso de que dicho sectores se vean afectados por situaciones negativas del mercado, entonces la recuperabilidad del crédito entregado por la cooperativa también se vería afectada.

22.1 No se podrá conceder créditos a una persona natural o jurídica por una suma que excede en conjunto el 10% del patrimonio técnico de la cooperativa.

22.2 Las operaciones de crédito con terceros no podrán superar el 20% del total de las operaciones activas

22.3 Los miembros de Consejo de Administración, Vigilancia, Administradores, Empleados Y personas vinculadas a Estos tendrán un cupo de créditos para el grupo no superior al 10% y el límite individual superior al 2% sobre patrimonio técnico

23. De los Intereses

Para establecer la tasa de interés activa y de mora, que regirá para los créditos que concede la cooperativa se deberá tomar en cuenta el marco de las regulaciones de las autoridades monetarias, las tasas activas serán definidas por el Consejo de Administración de acuerdo a la petición de la Gerencia General, quien deberá considerar entre otros aspectos, las variaciones del entorno financiero como las tasas activas de otras cooperativas de igual naturaleza con el fin de mantenernos siempre en niveles competitivos dentro del mercado financiero

La cooperativa deberá tomar en cuenta algunas consideraciones para tomar esta decisión

Que la tasa apropiada para la cooperativa debe cubrir los siguientes aspectos:

- 23.1 El costo financiero de los ahorros captados a corto, mediano y largo plazo
- 23.2 El costo operativo que provoca la instrumentación de todo el proceso crediticio
- 23.3 El costo de las provisiones que se utiliza para cubrir la cartera de créditos.
- 23.4 El nivel de utilidad prevista en el periodo
- 23.5 El nivel de riesgo de la actividad o destino del crédito.

La tasa de interés activa deberá estar relacionada al destino del crédito, y al plazo de su concesión, debiendo considerarse siempre, que esta no excede de la Tasa Referencial máxima publicada por el Banco Central, Para operaciones crediticias.

24. DE LA CALIFICACION DE RIESGO

El Sistema de calificación de Riesgos nos proporciona una herramienta para medir la calidad de nuestra cartera de créditos, se aconseja hacer una evaluación del comportamiento y conformación de cartera para tomar decisiones a tiempo que permitan el desarrollo normal de la actividad crediticia, sin embargo se debe presentar trimestralmente un informe y remitirlo a la Gerencia General y este a su vez lo transmitirá a los Directivos de la Cooperativa.

A continuación se detalla una clasificación del riesgo

24.1 CALIFICACION: A

CATEGORIA: Créditos de riesgos normal

DEFINICION: Son aquellos créditos en los que:

La capacidad de pago del prestatario es evidente.

Los fondos han sido aplicados al fin solicitado.

Al momento de su evaluación no ofrezcan dudas acerca del cobro de interés y capital prestado.

El prestatario cumple con el cronograma de pagos originalmente pactado y no está en mora en otras operaciones de crédito en la cooperativa por un plazo mayor de 30 días.

Las garantías están en función al análisis del riesgo por la entidad financiera, adecuadas a las disposiciones legales y reglamentarias y son la fuente alternativa de pago de obligación

No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de otras empresas o personas naturales

En este caso la provisión no superara el 1% de los activos comprometidos

24.2 CALIFICACION. B

CATEGORIA. Riesgo potencial digno de mención

DEFINICION. Son aquellos créditos en los que:

Se han incumplido las condiciones pactadas en la concesión original del crédito, pero que no afectan en forma importante la recuperación de los valores adeudados Esta situación generalmente se manifiesta por la falta de cumplimiento oportuno del pago debido a cosas transitorias

En los casos en los que el deterioro del flujo de fondos se vuelva insuficiente para cubrir el pago de la deuda, tendrá especial importancia el análisis de las constituidas, si se determina que la enajenación de las garantías reales constituye la principal fuente de la obligación, ellas deben cubrir

obligadamente el monto de la operación y ser suficientemente liquidas de modo que se logre recuperar el total de los recursos comprometidos

Si el causal determinante de la clasificación corresponde a debilidades financieras posteriores al otorgamiento del crédito, esta ubicación adquiere un carácter transitorio y se requerirá seguimiento de las deficiencias detectadas a fin de proceder a su reclasificación cuando procede

Su morosidad está comprendida entre los 31 días y tres meses

Las condiciones de riesgo potencial y de pérdidas en esta categoría serán moderadas y su provisión está comprendida entre el 1% y el 5% de los activos comprometidos.

24.3 CALIFICACION. C

CATEGORIA. Créditos Deficientes

DEFINICION. Son aquellos créditos en los que:

Los prestatarios presentan fuertes debilidades financieras

Demuestran información referencial adversa

La ejecución de las garantías se ve limitada

Han tenido sucesivas renovación o prorrogas y que no obedezca a una adecuada definitiva a la capacidad de pago del deudor

Si sus deficiencias no son corregidas impedirán su liquidación dentro del plan de pago establecido, aumentando la posibilidad de pérdida

Su morosidad este comprometido entre los tres y seis meses

Su provisión estará comprendida entre el 5% y el 40% de los activos

24.4 CALIFICACION D

CATEGORIA. Créditos de dudoso recaudo

DEFINICION: Son aquellos créditos en los que:

El cobro del préstamo era dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal o capital en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos
Cuando las garantías constituidas sirven solamente para recuperar una porción de los valores adeudados.

Cuando los créditos cuyo pago solo condicionados a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave

Los créditos cuyas obligaciones hayan sido reclamadas judicialmente por la cooperativa o que corresponden a titulares que han interpuesto en demanda judicial contra las entidad de cuya resolución depende su cobro, o hayan sido declarados en cesación de pagos

Morosidad de las obligaciones por un tiempo igual o superior a seis meses y menor a doce meses

En esta categoría se aprovisionara entre el 40% y el 80% de los activos

24.5 CALIFICACION. E

CATEGORIA. Perdida

DEFINICION. Son aquellos créditos en los que:

Son considerados incurables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su sustento como activo en los términos pactados no se justifican, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o que sufren un deterioro notorio presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio o remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Los que cuentan con una sobre valoración de activos o pasivos no contabilizados en montos significativos que lo situé en una da las condiciones antes señaladas

Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor de doce meses, no amparados con garantía real, serán calificadas como perdidos y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con Autorización o notificación a la Superintendencia de Bancos estos créditos se reflejaran en la cuenta de orden “Activos Castigados”

El rango de provisiones será del 80 al 100% de los activos comprometidos

25. DE LOS NIVELES DE AUTORIZACIÓN JERARQUIZACIÓN DE LAS AUTORIDADES CREDITICIAS

Los niveles de autoridad en relación con el crédito dentro de la Cooperativa “SUMAK SAMY” LTDA., son los siguientes:

- I. Consejo de Administración
- II. Comisión de Crédito
- III. Gerencia General
- IV. Coordinadores de Agencia
- V. Jefe de Crédito
- VI. Oficial de crédito

Hay que tomar en cuenta algunas consideraciones que el Consejo de Administración utilizará para delegar la responsabilidad en cuanto a los niveles de autorización del crédito, teniendo entre los principales aspectos que considerar los siguientes:

Monto, plazo y tipo de crédito

La naturaleza del Riesgo

Experiencia de la persona a la que se le delegó esta responsabilidad.

25.1 Será el **Consejo de Administración** es el encargado de resolver como organismo de última instancia las peticiones de los socios respecto a sus solicitudes de crédito una vez que el Gerente General se haya pronunciado, al igual que resolver sobre las solicitudes de crédito de los Vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General y demás funcionarios de la cooperativa, excepto prestamos de menor cuantía requeridos por urgencias o calamidad domestica comprobadas.

25.2 El Comité de Crédito– Estará integrado por tres miembros uno del Consejo de Administración quien lo presidirá, el Gerente y le Jefe de crédito. Su función será resolver sobre las solicitudes de crédito de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel II Los montos de aprobación van desde los \$6001 a \$10.000.

25.3 La Gerencia General. Podrá aprobar créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel III Los montos de aprobación van desde los \$601 hasta los \$5.000.

25.4 El jefe de Agencia Podrá aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en los nivel IV Los montos de aprobación van desde los \$301 hasta los \$ 600.

25.5 El Jefe de crédito Podrá aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel V Los montos de aprobación van desde los \$301 hasta los \$600.

25.6 El oficial de Crédito aprobara hasta el monto establecido en su nivel de jerarquía establecido en el nivel VI Los montos de Aprobación van hasta los \$300.

INDICES DE LA COOPERATIVA SUMAK SAMY LTDA CORRESPONDIENTES
AL AÑO 2011.

A.- CAPACIDAD PATRIMONIAL

$$\frac{\text{PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO}}{\text{TOTAL DE ACTIVOS}} = \frac{284.381,98}{2.273.134,33} = 12,51 \%$$

La capacidad patrimonial representa el porcentaje del activo que es propiedad de la Cooperativa, el patrimonio representa el capital propio de los socios de la cooperativa que es el 12,51% del total de los activos.

B.- CAPITAL DE TRABAJO

$$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{1.586.006,26}{1.988.752,35} = 0,80$$

La Cooperativa tiene 0,80 dólares para liquidar un dólar del pasivo corriente no esta dentro del nivel normal del capital de trabajo que para las Cooperativas de este tipo es de 1 a 1,5 veces.

C.- EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

$$\frac{\text{GASTOS OPERACIONALES + PERSONAL}}{\text{TOTAL ACTIVO}} = \frac{481.755,85}{2.273.134,33} = 21,19$$

El índice para medir la eficiencia administrativa tiene un valor de 21.19%, el cual está por encima del índice del sector que es 13.01%, esto constituye un factor negativo ya que quiere decir que la utilización de nuestro activo arroja un alto costo operativo. Si bien es cierto, que los gastos de personal constituyen el rubro más fuerte de los egresos.

$$\frac{\text{GASTOS OPERACIONALES}}{\text{TOTAL RECURSOS CAPTADOS}} = \frac{481.755,85}{499.569,59} = 96,43$$

Los gastos de operación son aquellos que se originan para el funcionamiento de la Cooperativa, en esto se incluyen rubros como los sueldos, suministros y servicios entre otros. El 96,43% ; es decir que en la cooperativa deben mejorar las políticas que le permitan incrementar las captaciones.

$$\frac{\text{GASTO PERSONAL}}{\text{TOTAL ACTIVO}} = \frac{118.497,88}{2.273.134,33} = 5,21$$

Como podemos observar que el resultado de este índice es de 5,21; es decir que en la cooperativa deben analizar sus gastos y lograr incrementar su activo .

D.- EFICIENCIA FINANCIERA

$$\frac{\text{ACTIVOS PRODUCTIVOS}}{\text{PASIVOS CON COSTO}} = \frac{1.389.602,49}{913.661,40} = 159,09$$

La Cartera de Crédito que posee la Cooperativa considerando como activos productivos es superior a los pasivos con costo o depósitos, como se aprecia en el porcentaje del 152,09%.

$$\frac{\text{MARGEN FINANCIERO}}{\text{INTERES RECIBIDO POR PRESTAMO}} = \frac{172.812,31}{290.731,89} = 59,44$$

La cancelación de intereses a los depósitos con respecto a lo ingresado por intereses de créditos en el año 2011, tiene un impacto significativo, ya que el 59,44% es un margen de Excedente por la actividad operativa, lo que representa una diferencia del 40,56 % entre el interés cobrado versus el pagado.

E.- MOROSIDAD

$$\frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS}} = \frac{17.640,34}{1.371.962,15} = 1,25$$

Del análisis realizado a los créditos vencidos se determina que del 100% de los créditos otorgados a los socios, el 1,25% corresponde a créditos morosos, esta dentro de los parámetros legales vigentes y técnicos, que es del 1 al 5%, según cuadro demostrativo y cifras del Balance General o de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2011.

F.- DE SOLVENCIA

$$\frac{\text{ACTIVO DISPONIBLE}}{\text{PASIVO EXIGIBLE A CORTO PLAZO}} = \frac{188.013,70}{166.711,72} = 1,13$$

Esto significa que los Activos Disponibles son 1,13 de Pasivo Exigible a Corto Plazo esta relación se ajusta bien al nivel normal de liquidez que para las Cooperativas de este tipo es de 1,00 a 1,50 veces.

G.- LIQUIDEZ SECA

$$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES + CARTERA DE CRÉDITO}}{\text{DEPOSITOS}} = \frac{1.586.006,26}{913.661,40} = 1,74$$

El indicador de liquidez seca representa la capacidad que la Cooperativa tiene para cubrir los depósitos.

El indicador de liquidez, demuestra que los fondos disponibles más la cartera de créditos es 1,74% del total de los depósitos, esta relación se ajusta a un nivel normal de liquidez.

Que para las Cooperativas de este tipo es de 1,00 a 1,50 veces.

H.- DE ENDEUDAMIENTO

$$\frac{\text{PATRIMONIO}}{\text{PASIVO}} = \frac{284.381,98}{1.988.752,35} = 14,30$$

Significa que el Capital propio de la Cooperativa constituye el 14,30%, por cada dólar de capital ajeno o de los socios la Cooperativa tiene de capital 0,16 centavos Constituido a través de la emisión de Certificados de Aportación.

I.- RENTABILIDAD

$$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{CAPITAL Y RESERVAS PROPIAS}} = \frac{17.813,74}{84.381,98} = 6,26$$

De acuerdo a los indicadores que miden el nivel de rentabilidad demuestra que el resultado obtenido por la Cooperativa en el año 2011 representa el 6,26% del total del Capital y reservas propias.

$$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{TOTAL ACTIVOS}} = \frac{17.813,74}{2.273.134,33} = 0,78$$

Como observamos el resultado de 0,78%, nos quiere decir que hay un nivel bajo de rentabilidad en la cooperativa, es importante que la cooperativa evalúe este índice permanentemente, para una toma de decisiones sobre sus gastos e ingresos.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La implementación de la propuesta estará a cargo del Gerente y el Consejo de Administración de la cooperativa con el apoyo de todo el personal.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLE	RECURSOS		AÑO 2012												
		ECONOMICOS	MATERIALES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		1	Realizar un análisis de la cartera vencida		Documento de Historial de créditos	■										
2	Realizar un análisis profundo sobre los créditos otorgados		Documentos de base de datos de créditos		■											
3	Crear nuevos productos financieros	10000				■										
4	Crear estrategias en función de las exigencias de los socios en cuanto a nuevos productos crediticios		Encuestas				■									
5	Aplicar las mejores estrategias para mantenerse en el mercado competitivo		Plan Estratégico				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Conocer a fondo la nueva ley que se rige la cooperativa		Documento de la nueva ley					■								
7	Crear nuevas políticas de crédito		Análisis FODA						■							

				Documento del nuevo Manual de políticas de crédito													
8	Rediseñar el manual de políticas de crédito	Consejo de Administración															
9	Capacitar al personal en cuanto a políticas de crédito	Gerente	1000														
	TOTAL		11000														

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Es necesario disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar decisiones oportunas que permitan mejorarla. Se debe definir períodos en el tiempo respecto del diseño, ejecución y resultados de la propuesta. Las decisiones pueden estar orientadas a mantener la propuesta de solución, modificarla, suprimirla definitivamente o sustituirla por otra.

Para facilitar el plan de evaluación se sugiere la siguiente matriz.

6.9.1 ¿Quiénes solicitan evaluar?

Se va realizar la evaluación de las políticas de crédito mediante el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. En la rediseño del manual de políticas de crédito, que será solicitada por el Gerente general de la misma.

6.9.2 ¿Por qué evaluar?

Se deberá evaluar las políticas de crédito, porque es importante determinar cuáles son las políticas de crédito que no están bien definidas y por ende no se está cumpliendo en su totalidad en el otorgamiento de créditos.

6.9.3 ¿Para qué evaluar?

La evaluación de las políticas de crédito será necesaria, para así saber si cumplió o no en su totalidad las mismas en el otorgamiento de créditos, sean cumplidas de manera eficiente para asegurar la calidad en el servicio y el éxito de la cooperativa.

Debemos evaluar las políticas de crédito mediante el análisis FODA de la cooperativa para que no se encuentre la misma en riesgo crediticio en un futuro.

6.9.4 ¿Qué evaluar?

Se deberá evaluar todas las políticas de crédito que se encuentran redactadas en el Manual, mediante el análisis FODA nos va permitir conocer cuáles son las oportunidades y cuáles son las amenazas y de igual manera las debilidades y fortalezas de la misma, para así alcanzar un servicio de calidad, para incrementar el monto de créditos dirigidos.

6.9.5 ¿Quién evalúa?

El responsable de evaluar las políticas de crédito mediante el análisis FODA de la propuesta, el rediseño del manual de políticas de crédito, estará a cargo de la señorita Marisol Villacis, autora de la propuesta, profesional en Administración en el campo de Organización de Empresas.

6.9.6 ¿Cuándo evaluar?

La evaluación de la propuesta es el rediseño del manual de políticas de crédito, mediante el análisis FODA se realizará antes, durante y después del período de implementación, con el objetivo de incrementar el monto de créditos, calidad en el servicio, satisfacer las necesidades y expectativas de los socios externos de la cooperativa.

6.9.7 ¿Cómo evaluar?

Mediante el análisis FODA de la cooperativa, que determina como medir el grado de consecución de los objetivos planteados, en términos cualitativos comparando el monto de créditos e índices financieros de los años anteriores, con los datos actuales.

6.9.8 ¿Con qué evaluar?

Se evaluará a través de instrumentos de medición como: cuestionarios, entrevistas y mediante observaciones directas realizadas en la cooperativa, además nos ayudaran en gran parte los índices financieros y el análisis FODA de la misma.

BIBLIOGRAFIA

AGUILAR, X. (2005). Evaluación de los créditos vinculados de la C.O.A.C. el sagrario Ltda. para disminuir la concentración de los recursos económicos en el sector directivo y administrativo. Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

ROMO, A. (2005).Evaluación de las políticas y procedimientos crediticios para asegurarla fortaleza financiera en LEASINGCORP sucursal Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

ANTHONY Robert 1998 : Administración Financiera

BELLIDO SÁNCHEZ, Pedro : Administración Financiera. Ed. Técnico científico
Lima – Perú

LUGO ABAN José1998 : Contabilidad Administrativa. Edit. San Marcos

WESTON FRED, Brigham 1999 : Manual de Administración Financiera. Edit.
Interamericana España

WESTON Fred. 1987 : Finanzas . Mac Graw-Hill México

CANTÚ, G. (2004). Contabilidad financiera. 4ta ed.). México: McGraw Hill.

ELLERGER, R. (2002). Crédito y cobranza. Colombia: Editorial Limusa.

INTERNET

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

<http://www.capitulo1/creditos.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Políticas-De-Credito/1299868.html>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

<http://www.ascoop.coop/las-cooperativas-son-la-mejor/>

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA FINANCIERA RURAL

<http://www.financierarural.gob.mx/MarcoJuridico/marco%20juridico/MANUAL%20DE%20NORMAS%20Y%20POL%20C3%8DTICAS%20DE%20CR%20C3%89DITO%202011.pdf>

SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y PRÉSTAMO MANUAL DE CRÉDITO

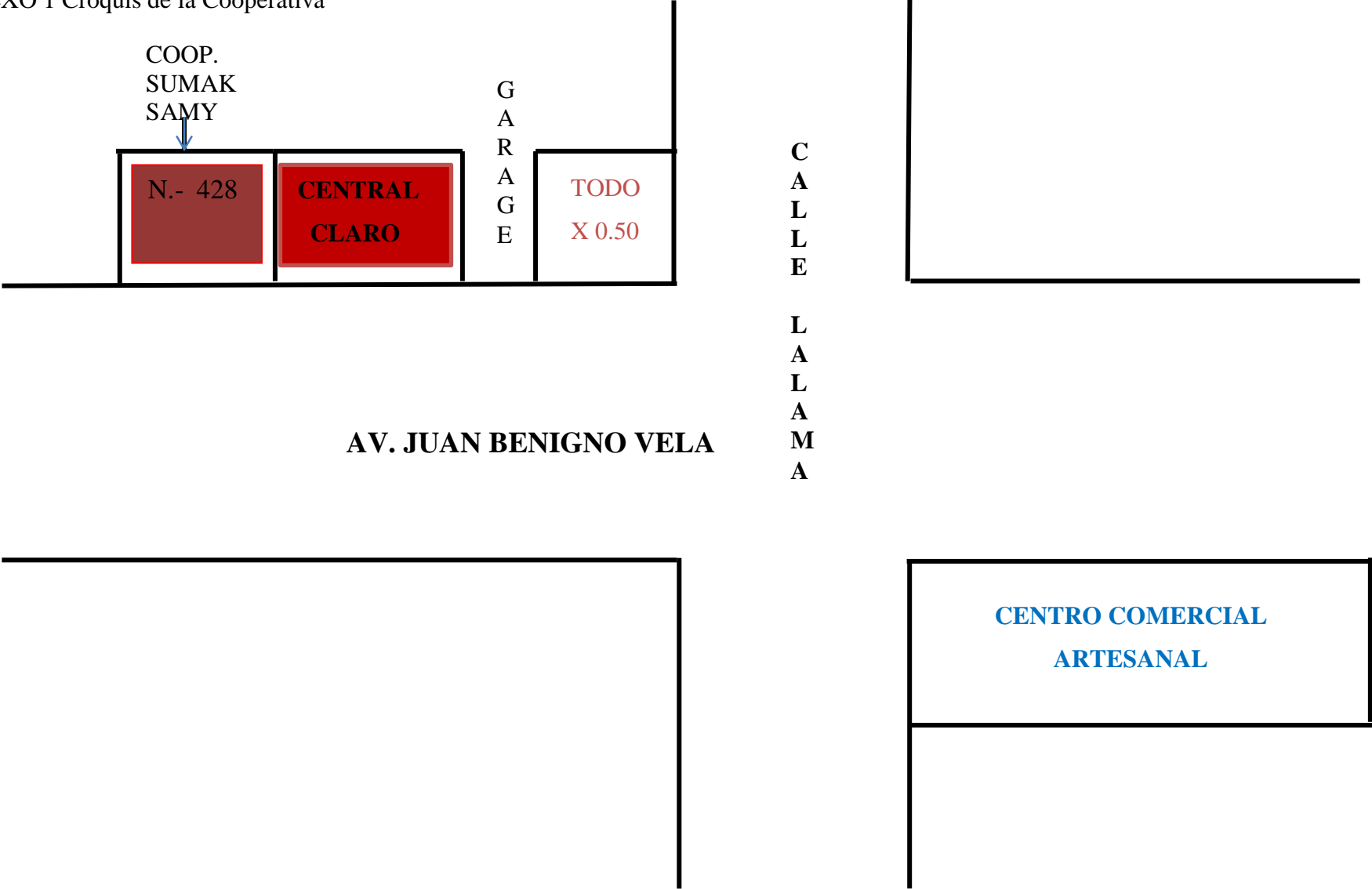
<http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Manual%20de%20Credito%20SCAP%20Mar%202010.pdf>

ANÁLISIS DE CRÉDITOS

<http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/analisis-credito/analisisdelcreditoparte1.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 Croquis de la Cooperativa



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA SOBRE LA EVALUACION DE LAS POLITICAS DE CREDITO A
LOS SOCIOS EXTERNOS DE LA COOPERATIVA SUMAK SAMY LTDA. DE LA
CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO:

Analizar las políticas de crédito que tiene la cooperativa en cuanto al otorgamiento de créditos a los socios externos para evaluar y ver si está cumpliendo a cabalidad la cooperativa según el manual que posee la misma.

INSTRUCCIONES:

Distinguido socio:

La cooperativa ha realizado una evaluación rápida en cuestión a las políticas de crédito por tanto se dio cuenta que necesita evaluar a fondo de cada socio ya que se presentaron algunos inconvenientes en una auditoria que les realizaron.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

Gracias por su colaboración

1. ¿MARQUE CON UNA X EL GENERO AL QUE USTED PERTENECE?

MASCULINO

FEMENINO

2. ¿ENTRE QUE EDAD ESTA?

18-30 AÑOS

31-40 AÑOS

41-50 AÑOS

51 EN ADELANTE

3. ¿EN QUE INSTITUCION TRABAJA USTED?

PUBLICO

PRIVADO

NEGOCIO PROPIO

TRABAJO DIARIO

4. ¿QUÉ NIVEL DE INGRESOS ECONOMICOS TIENE USTED?

MENOS DE \$260

\$260 A \$400

\$401 A \$500

\$501 EN ADELANTE

5. ¿CONOCE USTED LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA?

SI

POCO

NADA

6. ¿CONOCE USTED LOS REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR PARA QUE LE OTORGUEN UN CREDITO?

SI

POCO

NADA

7. ¿HA TENIDO RETRAZOS EN EL PAGO DE LAS CUOTAS DE SU CRÉDITO?
- SI
- NO
8. ¿QUE TIEMPO SE HA RETRAZADO EN LOS PAGOS DE SUS CUOTAS?
- NINGUNA
- DIAS
- SEMANAS
9. ¿EN EL MOMENTO QUE A USTED LE OTORGAN EL CREDITO, LE INFORMAN ACERCA DE LAS SANCIONES POR EL RETRAZO EN SUS CUOTAS Y EL INTERES POR MORA? USTEDD CUÁNTO ENTENDIO DEL TEMA:
- MUCHO
- POCO
- NADA
10. ¿SOLICITARIA USTED NUEVAMENTE UN CRÉDITO EN ESTA COOPERATIVA?
- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- NUNCA
11. ¿ESTÁ UD DE ACUERDO QUE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA SATISFACEN SUS NECESIDADES?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA SOBRE LA EVALUACION DE LAS POLITICAS DE CREDITO A
LOS SOCIOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA SUMAK SAMY LTDA. DE LA
CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO:

Analizar las políticas de crédito que tiene la cooperativa en cuanto al otorgamiento de créditos a los socios externos para evaluar y ver si está cumpliendo a cabalidad la cooperativa según el manual que posee la misma.

INSTRUCCIONES:

Distinguido socio:

La cooperativa ha realizado una evaluación rápida en cuestión a las políticas de crédito por tanto se dio cuenta que necesita evaluar a fondo de cada socio ya que se presentaron algunos inconvenientes en una auditoria que les realizaron.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

Gracias por su colaboración

1. ¿MARQUE CON UNA X EL GENERO QUE USTED PERTENECE?
- MASCULINO
- FEMENINO
2. ¿EN QUE NIVEL EDUCATIVO TIENE?
- PRIMARIA
- SECUNDARIA
- SUPERIOR
3. ¿PIENSA UD QUE LA COOPERATIVA TIENE POR ESCRITO Y BIEN DEFINIDAS LAS POLITICAS DE CREDITO?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
4. ¿CONOCE UD LAS POLITICAS DE CREDITO DE LA COOPERATIVA?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
5. ¿ESTA UD DE ACUERDO QUE LA APROBACION DE LOS CREDITOS, SE REALICE DE UNA MANERA ESTRICTA A LO ESTABLECIDO EN LAS POLITICAS DE CREDITO?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO

6. ¿LOS SOCIOS EXTERNOS CUMPLEN CON LOS PAGOS PUNTUALMENTE?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
7. ¿LA RECUPERACION DE CARTERA ES?
- NULA
- MEDIANA
- BUENA
8. ¿HA EXISTIDO ALGUN PROBLEMA EN CREDITOS OTORGADOS?
- SI
- NO
9. ¿QUE TIEMPO SE DEMORA LA COOPERATIVA EN OTORGAR EL CREDITO?
- 5 DIAS
- 7 DIAS
- 8 DIAS
10. ¿LA COOPERATIVA REALIZA UN SEGUIMIENTO AL SOCIO SOLICITANTE DEL CREDITO?
- MUY DE ACUERDO
- ALGO EN ACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
11. ¿REALIZA LA COOPERATIVA INSPECCIONES DE LOS BIENES DEL SOCIO SOLICITANTE ANTES DE OTORGAR EL CREDITO?
- SI
- POCO
- NADA

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FICHA DE OBSERVACION N.-

Objeto de Estudio:

Lugar de observación:

Fecha de observación:

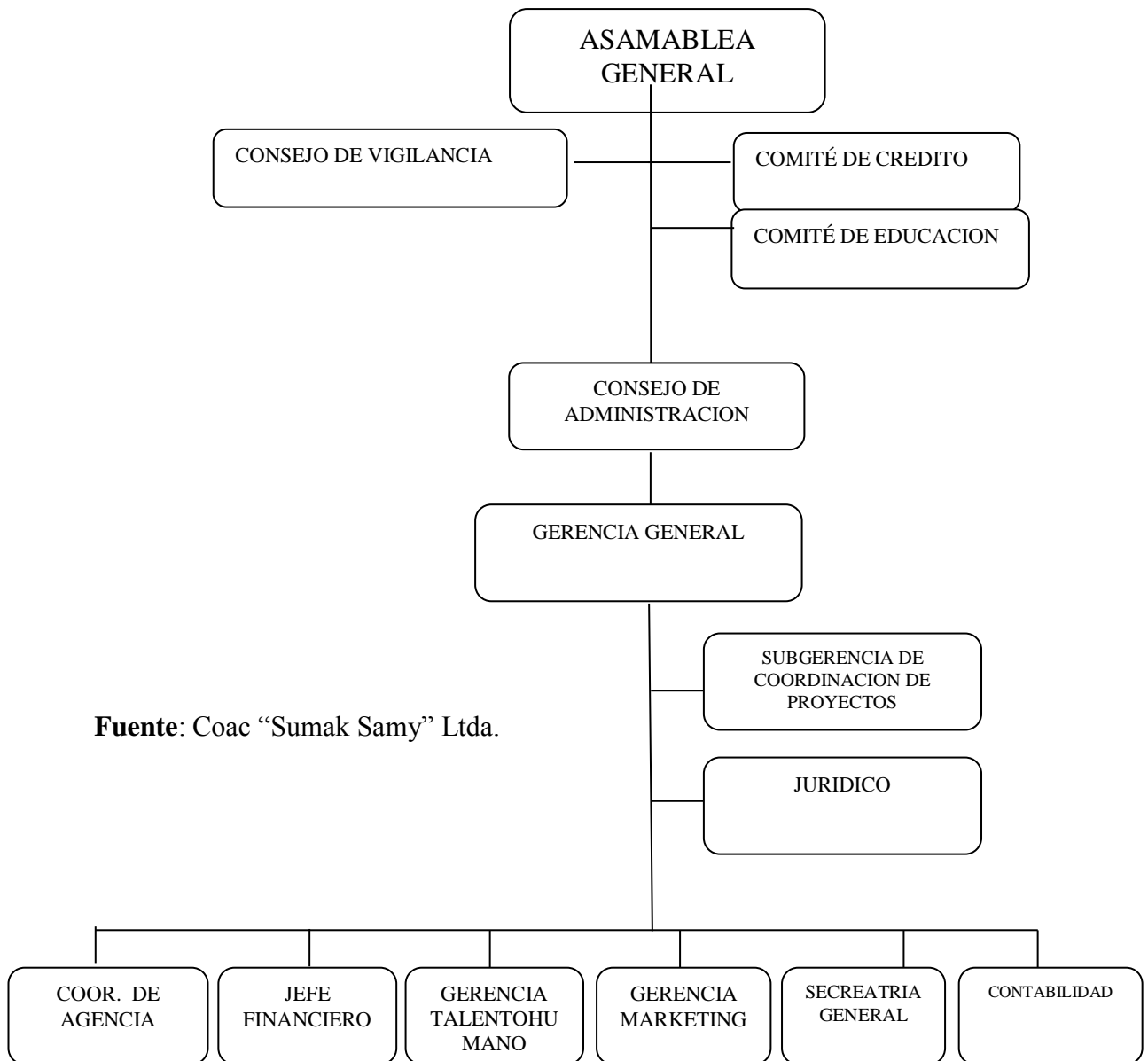
Nombre de la investigadora:

DESCRIPCION DE LA INFORMACIÓN

INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ANEXO 4

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK SAMY” LTDA



ANEXO 5



