



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA  
CREDITICIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL  
SEGMENTO CUARTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y  
SOLIDARIO:**

**(CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.)”**

Tesis previa a la obtención del Título de Contador  
Público Auditor.

**AUTORAS:** ROSA VERÓNICA MOROCHO CAJAMARCA  
DORIS MARIELA VANEGAS ULLOA

**DIRECTOR:** ING. ABRAHAM BONERGES CRESPO CORDOVA

Cuenca – Ecuador  
2015

## RESUMEN

El presente trabajo “**Análisis y Propuesta de reforma a la metodología crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cuarto del Sector Financiero Popular y Solidario caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.,**” servirá para lograr la efectividad y eficiencia operacional en su procedimiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda. Para ello se realizó un análisis minucioso de la Cooperativa anteriormente mencionada y su situación financiera de tres periodos consecutivos, aplicando indicadores financieros y de solvencia, para conocer la realidad y detectar sus puntos críticos.

En primera instancia, se muestra las leyes y regulaciones que rige al Sector Financiero Popular y Solidario, luego se desarrolla los conceptos de las palabras claves a utilizar en este estudio.

Para realizar la investigación del proceso de crédito, es importante conocer a detalle su comportamiento y su naturaleza en una cooperativa de ahorro y crédito, para de esta forma efectuar el análisis respectivo de estos en la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., y conocer sus debilidades.

Ya interpretados los resultados derivados de los análisis, considerando las falencias de los procesos aplicados por la cooperativa estudiaba, se procede a plantear una propuesta de reforma a la metodológica crediticia, que contribuirá a la institución financiera para dar solución a sus problemas y de esta forma cumplir con el objetivo principal de esta tesis.

Para terminar se procede a dar a conocer algunas recomendaciones y conclusiones obtenidas en el desarrollo del presente trabajo.

### **PALABRAS CLAVES**

Cooperativismo, cooperativa, metodología, crédito, cobranza, morosidad, estrategias, cartera de crédito bruta, cartera improductiva, cartera vencida.

## ABSTRACT

This paper “Analysis and Proposal to reform the credit methodology in Savings and Credit Cooperatives fourth segment Financial Sector Popular and Solidarity event: Credit union Güel Ltda.”. Will serve to achieve the effectiveness and operational efficiency in its credit process credit union Güel Ltda., For it we did a thorough analysis of the above Cooperative and financial situation of three consecutive terms it is performed by applying financial ratios and solvency, to know the reality and identify critical points.

The laws and regulations governing the Financial Sector Popular and Solidarity shown in the first instance, then the concepts of keywords developed for use in this study.

To conduct the research of the credit process, it is important to know in detail their behavior and nature in a credit union, to thereby make the respective analysis of these in the credit union Güel Ltda., And meet their weaknesses.

Interpreted the results derived from the analysis, considering the shortcomings of the process used by the cooperative, we proceed to make a proposal to reform the credit methodology, it will contribute to the financial institution to solve their problems. Finally we proceed to give out some recommendations and conclusions on the development of this work.

### KEYWORDS

Cooperatives, cooperative, credit, methodology, collections, arrears, strategies, gross loan portfolio, portfolio unproductive, performing loans.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULAS DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÀUSULAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....</b>	<b>21</b>
1.1 LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	21
1.1.1 DEL ÁMBITO, OBJETO Y PRINCIPIOS.....	21
1.1.2 DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO.....	22
1.2 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	24
1.2.1 DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO - DE LA FUSIÓN 24	
1.3 CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO .....	25
1.4 MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA30	
1.4.1 DE LOS TIPOS, ENCAJE, MONTO, PLAZO Y GARANTÍAS DE LOS CRÉDITOS.....	30
1.4.2 DEL SUJETO DE CRÉDITO.....	34
1.4.3 DE LAS TASAS DE INTERÉS.....	35
1.4.4 DE LAS RETENCIONES Y APORTES AL PATRIMONIO .....	35
1.4.5 DE LA FORMA DE PAGO .....	36
1.4.6 DE LA REESTRUCTURACIÓN, AMPLIACIÓN Y SANCIONES .....	36
1.4.7 DE LAS AMPLIACIONES .....	37
1.4.8 DE LOS CRÉDITOS A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS.....	37



1.4.9	DE LA SUPERVISIÓN DE CRÉDITO .....	38
1.4.10	DEL TRÁMITE DEL CRÉDITO .....	38
1.4.11	DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ADMINISTRATIVOS .....	39
1.4.12	DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN.....	39
1.4.13	DISPOSICIONES GENERALES.....	40
1.5	POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA .....	41
1.5.1	DESTINATARIO .....	41
1.5.2	ÁREA GEOGRÁFICA.....	41
1.5.3	GARANTÍAS.....	42
1.5.4	TASAS DE INTERÉS .....	42
1.6	CONCEPTOS BÁSICOS .....	43
<b>CAPÍTULO 2. EL CRÉDITO Y LA COBRANZA.....</b>		<b>47</b>
2.1	EL CRÉDITO .....	47
2.1.1	IMPORTANCIA DEL CRÉDITO .....	47
2.1.2	VENTAJAS DE CRÉDITO .....	48
2.1.3	DESVENTAJA DEL CRÉDITO. ....	48
2.1.4	POLÍTICAS DE CRÉDITO .....	48
2.1.5	TIPOS DE CRÉDITO.....	50
2.1.6	ACEPTACIÓN DE UN CRÉDITO SEGÚN LAS 5CS .....	53
2.1.7	CALCULO DEL MONTO DE CRÉDITO.....	54
2.1.8	PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO.....	54
2.2	COBRANZA.....	58
2.2.1	IMPORTANCIA DE LA COBRANZA.....	59
2.2.2	VENTAJAS DE LA COBRANZA .....	59
2.2.3	POLITICAS DE LA COBRANZA.....	59
2.2.4	MÉTODOS DE COBRANZA.....	60
<b>CAPÍTULO 3. ANALISIS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL 62</b>		
3.1	ANTECEDENTES.....	62
3.2	MISIÓN.....	64

3.3	VISIÓN .....	64
3.4	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS .....	64
3.5	VALORES.....	67
3.6	ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA.....	67
3.7	MATRIZ FODA .....	69
3.8	PROCESO DE CRÉDITO.....	70
3.9	ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO .....	73
3.10	PLAN DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA.....	74
3.10.1	PASOS PARA REALIZAR LA COBRANZA .....	74
3.10.2	FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA .....	75
3.11	ANÁLISIS DEL MANUAL DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA .....	77
3.12	ANÁLISIS DE INDICADORES .....	78
3.12.1	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO.....	78
3.12.2	ANÁLISIS FINANCIERO .....	89
<b>CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA 102</b>		
4.1	MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS.....	102
4.1.1	FINALIDAD Y OBJETIVOS.....	102
4.1.2	DE LOS CRÉDITOS.....	108
4.1.3	DE LAS GARANTÍAS .....	122
4.1.4	DEL PROCESO DE CRÉDITO .....	124
4.1.5	VINCULACIÓN DE CRÉDITOS.....	148
4.1.6	CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y PROVISIÓN DE CARTERA.....	149
4.1.7	CONDONACIONES.....	151
4.1.8	CASTIGO DE CRÉDITOS .....	153
4.1.9	INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES.....	154
4.1.10	EXCEPCIONES.....	157
4.1.11	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO.....	158
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 159</b>		



5.1	CONCLUSIONES: .....	159
5.2	RECOMENDACIONES: .....	160
<b>ANEXOS .....</b>		<b>161</b>
	ANEXO N° 1 CLASIFICACION DE LOS TIPOS DE CREITO .....	161
	ANEXO N° 2 TASAS DE INTERÉS ACTIVA VIGENTE.....	169
	ANEXO N° 3 FÓRMULA PARA APROBACIÓN DE CRÉDITOS .....	170
	ANEXO N° 4 ESTRUCTURA DE RECARGO POR COBRANZA DE CRÉDITOS EN MORA .....	173
	ANEXO N° 5 CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y SUS PROVISIONES..	174
	ANEXO N° 6 SOLICITUD DE CRÉDITO .....	175
	ANEXO N° 7 LISTADO DE VERIFICACIÓN DE LA VISITA .....	177
	ANEXO N° 8 TIPOS DE GARANTÍA Y COBERTURA.....	178
	ANEXO N° 9 ESTADOS FINANCIEROS ANALIZADOS .....	179
	ANEXO N° 10 ENTREVISTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.....	185
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>		<b>188</b>
<b>DISEÑO DE TESIS .....</b>		<b>192</b>

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Mapa del Ecuador y cantón Sigsig.....	42
Gráfico 2: Estructura orgánico funcional .....	68
Gráfico 3: Análisis FODA .....	69
Gráfico 4: Flujograma de crédito .....	72
Gráfico 5: Proceso de Cobranza .....	76
Gráfico 6: Distribución de la cartera total 2012.....	79
Gráfico 7: Distribución de la cartera total 2013.....	80
Gráfico 8: Distribución de la cartera total 2014.....	81
Gráfico 9: Variación de la Cartera por vencer. ....	82
Gráfico 10: Variación de la Cartera que no devenga intereses. ....	84
Gráfico 11: Variación de la Cartera Vencida. ....	85
Gráfico 12: Variación de la Provisión de Cartera.....	86
Gráfico 13: Morosidad total de la Cartera.....	92

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Proceso de crédito.....	55
Cuadro 2: Objetivos y estrategias .....	66
Cuadro 3: Plan de cobranza.....	74
Cuadro 4: Distribución de la cartera total 2012 .....	78
Cuadro 5: Distribución de la cartera total 2013 .....	80
Cuadro 6: Distribución de la cartera total 2014 .....	81
Cuadro 7: Variación de la Cartera por vencer. ....	82
Cuadro 8: Variación de la Cartera que no devenga intereses.....	83
Cuadro 9: Variación de la Cartera Vencida. ....	84
Cuadro 10: Variación de la Provisión de Cartera. ....	85
Cuadro 11: cobertura de provisiones de la cartera de crédito según su calificación .....	87
Cuadro 12: Provisión requerida para la cartera de crédito de la cooperativa .....	88
Cuadro 13: Calificación de la cobertura patrimonial de la Cooperativa .....	89
Cuadro 14: Calificación de la cobertura patrimonial de la cooperativa.....	89
Cuadro 15: Calificación de la cobertura patrimonial de la Cooperativa .....	90
Cuadro 16: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa .....	91
Cuadro 17: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa .....	91
Cuadro 18: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa .....	92
Cuadro 19: Calificación de las provisiones de la Cooperativa.....	93
Cuadro 20: Calificación de las provisiones de la Cooperativa.....	94
Cuadro 21: Calificación de las provisiones de la Cooperativa.....	94
Cuadro 22: Calificación de la liquidez de la Cooperativa .....	95



Cuadro 23: Calificación de la liquidez de la Cooperativa .....	96
Cuadro 24: Calificación de la liquidez de la Cooperativa .....	96
Cuadro 25: Calificación del rendimiento del capital de la Cooperativa.....	97
Cuadro 26: Calificación del rendimiento del capital de la Cooperativa.....	97
Cuadro 27: Calificación del rendimiento del capital de la Cooperativa.....	98
Cuadro 28: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa.....	99
Cuadro 29: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa.....	99
Cuadro 30: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa.....	100
Cuadro 31: Calificación de perdida esperada de la Cooperativa.....	101



# CLÁUSULAS DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

---

Yo, ROSA VERÓNICA MOROCHO CAJAMARCA, autora de la tesis *“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CUARTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO: CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.”*, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de CONTADOR PUBLICO AUDITOR. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 15 de mayo del 2015

ROSA VERONICA MOROCHO CAJAMARCA

C.I.: 0106483167



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Yo, *DORIS MARIELA VANEGAS ULLOA*, autora de la tesis "*ANÁLISIS Y PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CUARTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO: CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.*", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de CONTADOR PUBLICO AUDITOR. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 15 de mayo del 2015

*DORIS MARIELA VANEGAS ULLOA*

C.I: 0104965165



# CLÁUSULAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Yo, ROSA VERÓNICA MOROCHO CAJAMARCA, autora de la tesis "*ANÁLISIS Y PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CUARTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO: CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.*", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de mayo del 2015

ROSAL VERÓNICA MOROCHO CAJAMARCA

C.I: 0106483167



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Yo, *DORIS MARIELA VANEGAS ULLOA* autora de la tesis "*ANÁLISIS Y PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CUARTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO: CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.*", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de mayo del 2015

*DORIS MARIELA VANEGAS ULLOA*

C.I: 0104965165

## AGRADECIMIENTO

Queremos dejar constancia de nuestro profundo agradecimiento a Dios por guiar nuestros pasos y darnos la sabiduría para cumplir una meta más en nuestras vidas.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, por abrirnos sus puertas para acceder a una educación de calidad y de esta manera ser excelentes profesionales.

A nuestro director de Tesis, Ingeniero Abraham Crespo por la ayuda brindada para el desarrollo de este trabajo, de la misma forma al Ingeniero Juan Carlos Sandoval por el apoyo incondicional que nos proporcionó para hacer de esta tesis, un trabajo excelente.

A la Sra. Lourdes Ortega gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda. y por su intermedio a todo el personal que conforma esta institución, por la colaboración que nos brindaron para el desarrollo de este trabajo.

Doris Mariela

Rosa Verónica

## DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicar con mucho amor y cariño:

A Dios por ser mi fortaleza, mi guía y mi compañía en mi vida.

A mis padres Rosa y Manuel por su apoyo incondicional, a pesar de nuestras diferencias y dificultades siempre han sido mis consejeros y mi mayor inspiración para lograr este sueño.

A mis hermanos y hermanas, que a pesar de la distancian siempre han estado presentes en mi corazón, apoyándome con sus consejos y sus acciones.

A mis tíos, primos y sobrinos en especial a mi pequeña traviesa Jazmín, por ser mi compañía y mi confidente te quiero un montón.

A esa persona que llego a mi vida de forma inesperada, motivo principal del amor. Benjamín.

A todas y cada una de las personas que me apoyaron a escribir este trabajo.

¡Muchas Gracias!

Rosa Verónica

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por darme la sabiduría y constancia para poder cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres Delia y Enrique que fueron mi pilar fundamental en este largo camino que con su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional supieron guiarme en este trayecto hasta alcanzar mi sueño.

A mis hermanos Grasee, Ivan y María Augusta, ah mis sobrinos y a toda mi familia que con su cariño y sus palabras de aliento siempre estaban ahí para apoyarme y cumplir este gran anhelo de ser profesional.

¡Gracias!

Doris Mariela

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en el Análisis y Propuesta de Reforma a la Metodología Crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cuarto del Sector Financiero Popular y Solidario, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., en donde se aplica nuestros conocimientos basándonos en las leyes vigentes (SEPS).

En el Capítulo 1 se define el marco teórico y legal, en el que se rigen las Cooperativas y su normativa interna, tales como: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código Orgánico Monetario y Financiero, Reglamento y Políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.

En el Capítulo 2 se presenta un estudio del crédito y la cobranza, en donde se expone: la importancia, las ventajas y desventajas, las políticas, los tipos, los procedimientos y los métodos de cobranza que permiten conocer a fondo estas dos herramientas fundamentales para una Cooperativa.

En el Capítulo 3 se realiza una descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., sus antecedentes, información básica y sus procesos de concesión de créditos y cobranza. En otro punto se estudia sus estados financieros, enfocándose en las cuentas de crédito y cobranza, aplicando un análisis financiero, en donde se observara el principal problema que tiene la Cooperativa en su proceso de crediticio.

El Capítulo 4 presenta una propuesta de reforma a la metodología crediticia, en donde se detalla todo un proceso de crédito eficaz para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., tal reforma permitirá a la institución contar con una herramienta que le permitirá lograr sus objetivos.



En el capítulo 5 como parte final de esta tesis, se presentan los puntos sobresalientes a los que se llegó, una vez culminado el análisis al proceso crediticio. A su vez, las debidas recomendaciones para una toma de decisiones adecuadas de la Cooperativa analizada.



## ABREVIATURAS

**SEPS:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**JB:** Junta Bancaria

**EFLs:** Estructuras Financieras Locales

**COAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**REFLA:** Red de Estructuras Locales Alternativas

**CONSEP:** Consejo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas

**CNT** Corporación Nacional de Telecomunicaciones

**SRI:** Servicio de Rentas Internas

**IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

**FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

**DPF:** Depósitos a Plazo Fijo

**SFPS:** Sector Financiero Popular y Solidario

## CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En el presente capítulo se citará la parte legal y normativa que regula las entidades de la SFPS, mismas que rigen y encaminan las actividades y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.

### 1.1 LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

#### 1.1.1 DEL ÁMBITO, OBJETO Y PRINCIPIOS

**Art. 1.- Definición.-** Para efectos de la presente Ley, se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

**Art. 2.- Ámbito.-** Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la Economía Popular y Solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento. Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a 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 o prestación de servicios. Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se

regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

**Art. 3.- Objeto.-** La presente Ley tiene por objeto:

- Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

### 1.1.2 DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

El sector Financiero Popular y Solidario contempla varias organizaciones de carácter social como: bancos comunales, cajas de ahorro y las cooperativas de ahorro y crédito, de los cuales se analizara la tercera, a continuación se presenta la organización del sector Cooperativo.

**Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática,

con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

**Art. 22.- Objeto.-** El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

**Art. 29.- Socios.-** Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

**Art. 32.- Estructura Interna.-** Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

(Ley Organica de Economía Popular y Solidario, 2011)

## 1.2 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

### 1.2.1 DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO - DE LA FUSIÓN

El Reglamento general de la Ley orgánica de economía popular y solidaria faculta a las Cooperativas de ahorro y crédito a organizarse por diferentes formas para cumplir con las exigencias de la SEPS, sea esta por absorción, fusión o disolución, mecanismos que ayudaran a las entidades del SFPS a mantenerse en el mercado.

Debido a la normativa y exigencias del órgano de control hace que las cooperativas pequeñas de la Red de Estructuras Financieras Locales Alternativas (REFLA) decidan fusionarse entre sí para soportar estas exigencias. Por lo que el reglamento lo faculta,

**Art. 47.- Fusión.-** La fusión se resolverá en asambleas generales de las cooperativas a fusionarse, convocadas especialmente para ese efecto.

**Art. 48.- Formas de fusión.-** La fusión se puede realizar de las siguientes maneras:

- a) Por creación, esto es, cuando las cooperativas se disuelven sin liquidarse, constituyendo una nueva de la misma o distinta clase; y,
- b) Por absorción, cuando una o más cooperativas, son absorbidas por otra que mantiene su personalidad jurídica. En cualquiera de los dos casos, la organización creada o absorbente, asumirá los activos, pasivos y patrimonio de las disueltas, entregándose certificados de aportación a los socios, en la proporción que les corresponda en la nueva organización.

(Reglamento General de la Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2012)

### 1.3 CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) se determina los siguientes artículos relacionados con el Sector Financiero Popular y Solidario y en particular con las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que se derogan en le LOEPS.

**Art. 163.- Sector financiero popular y solidario.-** El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

- a) Cooperativas de ahorro y crédito;
- b) Cajas centrales;
- c) Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro;
- d) De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

De acuerdo al CAPÍTULO 6 SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.- Sección 1 Disposiciones comunes en el Art. 440.- Administración de las entidades del sector financiero popular y solidario.- Para efectos de la aplicación de este Código, los miembros del consejo de administración de las cooperativas de ahorro y crédito y de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, los

miembros del consejo de administración de las cajas centrales, y sus representantes legales serán considerados administradores. Los consejos de vigilancia serán corresponsables del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y de las cajas centrales y estarán sujetos a las responsabilidades y sanciones que este código establece para los consejos de administración. No podrán ser representantes legales de las entidades que conforman el sector financiero popular y solidario quienes fueren cónyuges o convivientes en unión de hecho o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de miembros de los Consejos de Administración o Vigilancia.

Las Cooperativas de ahorro y crédito son instituciones de carácter social que ayudan a la dinamización de la economía especialmente en las zonas rurales.

En la Sección 2 De las cooperativas de ahorro y crédito, en el Art. 445.- Naturaleza y objetivos.- Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

**Art. 446.- Constitución y vida jurídica.-** La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se registrará por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios.

La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se registrará por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) plantea la segmentación para un mejor control de acuerdo al tamaño de las entidades para tomar en cuenta los requerimientos que pueden cumplir.

**Art. 447.- Capital social y segmentación.-** El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

La Código Orgánico Monetario y Financiero garantiza a los socios de las cooperativas mantener entidades con indicadores de solvencia y prudencia financiera adecuados que puedan cumplir con las obligaciones y regulaciones

emitidas por el órgano de control para cumplir con su objetivo social, como lo plantea en su art. 449.

**Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

(Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

Para proteger el capital de las entidades del SFPS y controlar que cumpla con su objetivo social el Código Orgánico Monetario y Financiero establece un cupo de crédito para las personas que conforman los consejos de Administración, Vigilancia y los empleados que mantengan decisión sobre créditos y sus familias, para así descentralizar el patrimonio institucional. Para el segmento en el que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera que es la que faculta estas resoluciones aún no ha publicado normas a los que esta institución se debe regir para determinar el cupo de crédito, por lo que esta cooperativa se rige a los porcentajes expuestos

para el segmento 1 como lo cita en artículo 450, del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Art. 450.- Cupo de créditos.-** Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con la SEPS. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.

(Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

## 1.4 MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA

La Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., posee un reglamento de Crédito que fue emitido en el año 2014 por su Consejo de Administración, que debe ser considerado en su totalidad por su personal al momento de otorgar un crédito, ya que señala todos los elementos que contiene un proceso de crédito como: tipos de crédito que la cooperativa ofrece a sus socios, tasas de interés, plazos, garantías entre otros, mismos que permite al personal a realizar sus operaciones de manera correcta.

### 1.4.1 DE LOS TIPOS, ENCAJE, MONTO, PLAZO Y GARANTÍAS DE LOS CRÉDITOS

**Artículo 1. De los tipos de crédito.** El crédito es la respuesta a las necesidades y prioridades expresadas por los propios solicitantes. Deben por lo tanto estar encaminados a mejorar las condiciones de vida y el bienestar de la familia. Así mismo al estar en la área actual nuestra Cooperativa cuenta solo con crédito de microcrédito y consumo ya que nuestros socios no cuentan con ingresos fijos o con roles de pagos, de igual manera para vivienda es imposible entregar con las condiciones de este producto de vivienda por como cooperativa no podemos dar al plazo o monto establecido por el banco central.

La Cooperativa ofrecerá productos de crédito a sus socios los mismos que estarán debidamente especificados en el manual de productos financieros insertados a los diferentes solo en los dos tipos de crédito microcrédito y consumo, para los siguientes fines:

**Producción Productivo.-** Son orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar capital de trabajo, activos fijos, maquinaria, insumos, cultivos y crianza de animales, etc.

**Consumo.-** Créditos otorgados a socios que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios y calamidad doméstica.

**Inversiones.-** Crédito destinado a la adquisición de bienes y servicios no productivos como compra de: vehículos, terrenos, vivienda.

**Migrante.-** Destinado a cubrir deudas de parientes de socios que han emigrado al exterior y están en el lugar de destino. Además para pago deudas a terceros.

**Emergente.-** Cubre calamidades domésticas puntuales de los socios.

**Micro empresarial.-** Destinado a personas naturales o jurídicas a financiar actividades de transformación, comercialización y servicios de los socios.

**Vivienda.-** Financiamiento para compra o construcción, destinado a socios que no tengan vivienda o, mejoramiento, ampliación cuando el socio no tenga otra vivienda habitable.

**Estructuras Financieras Locales. (EFLs).** Destinado a capital de trabajo de EFLs afines y socias de REFLA.

El Consejo de Administración por pedido de gerencia previo análisis podrá aprobar nuevos productos de crédito de acuerdo a los requerimientos de los socios y sistema financiero.

La concesión de los créditos estará supervisada a la existencia de un producto crediticio definido y aprobado por el Consejo de Administración.

En cada producto se establecerán las características y requisitos específicos.

**Artículo 2. Del encaje.-** El encaje es el mecanismo de apalancamiento dentro de los principios del sistema cooperativista, para fines de crédito creado por la cooperativa. El encaje está conformado por los depósitos de ahorros que mantuviere el socio en la cooperativa previo a la realización de la solicitud de crédito.

Para mantener o no el encaje en los crédito no será siempre si no solo de manera temporal, se otorgara créditos sin encaje, previa aprobación del consejo de Administración todo dependerá del índice de liquidez que presente la Cooperativa.

Para socios nativos de la parroquia con calificación histórica interna A o que mantengan importantes transacciones con la cooperativa, gerencia podrá considerar no exigir el encaje sino este debitar del crédito entregado.

Cuando cliente llega a calificación D en su crédito, este podrá ser utilizado para el pago de sus cuotas en mora o la totalidad de su crédito el mismo que debe ser recuperado a partir del primer pago posterior que realice el socio.

La relación encaje crédito podrá variar de acuerdo a las políticas que se establezcan y a la situación económica financiera de la cooperativa. El Consejo de Administración a propuesta de gerencia aprobará y actualizará la relación encaje crédito para cada producto financiero.

**Artículo 3.- Del monto del crédito.-** El Consejo de Administración definirá los montos máximos a ser otorgados a través de los diferentes productos financieros, dependiendo del tipo de inversión, capacidad de pago, viabilidad del proyecto, cumplimiento de obligaciones anteriores y garantías.

**Artículo 4.- Del plazo.-** Los plazos de recuperación máximo que se establezca para cada producto guardarán concordancia con las políticas y situación de liquidez de la cooperativa, la actividad a financiar, el tipo de crédito y las condiciones del mercado. Sin embargo los oficiales de crédito tratarán de realizar las operaciones de crédito al menor tiempo posible, a la cooperativa le interesa mucho la rotación de su cartera.

Los plazos máximos de recuperación para cada producto serán revisados permanentemente por Gerencia y propuestos al Consejo de Administración para su actualización.

(Reglamento de Credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito Guel, 2014)

**Artículo 5. De las garantías.-**Las garantías constituyen respaldo del crédito ante eventuales dificultades de pago por parte del socio. Pudiendo ser las siguientes:

**a). Quirografaria.-** Es una persona o personas que firman junto al deudor principal, el pagaré a favor de la cooperativa por el valor total del crédito otorgado. El garante puede o no ser socio de la cooperativa el cual debe reunir los requisitos que exige el producto y el trámite del crédito.

Ante el eventual incumplimiento del deudor El o Los garantes responderán obligatoriamente con los depósitos que tuvieran en la cooperativa y con sus bienes personales hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos incurridos.

**b). Hipotecaria.-** Compuesta por un bien inmueble, terreno, casa o edificio.

Para la hipoteca se aceptará el inmueble hasta por el 70% del avalúo comercial, dependiendo de su ubicación y posibilidad de realización ante eventual ejecución.

El deudor o propietario del bien a hipotecar deberá acreditar su propiedad y demostrar que el bien está libre de todo gravamen. La formalización se concreta con la inscripción de la hipoteca a favor de la cooperativa ante el registro de la propiedad y permanecerá así hasta la cancelación total de la deuda. La cooperativa sólo aceptará hasta segunda hipoteca.

La cooperativa aceptará como garantía una fianza hipotecaria siempre y cuando en la minuta de la hipoteca aclare este particular y el propietario del bien conjuntamente con su cónyuge firmen el PAGARE como garantes del crédito.

**Pignoración.-** Recibir una póliza por el monto y plazo del crédito (que cubra el 140% del monto entregado).

#### 1.4.2 DEL SUJETO DE CRÉDITO

**Artículo 6.-** Son sujetos de crédito los socios de la cooperativa, mayores de edad y con capacidad legal para contratar.

Para ser considerado sujeto de crédito los aspirantes deben cumplir los siguientes requisitos básicos:

- a) Estar dentro de la política establecida por la cooperativa.
- b) Ser socio de la cooperativa mínimo 30 días o previo análisis de la comisión de crédito.
- c) Estar al día en sus obligaciones con la cooperativa.
- d) Tener el mínimo de certificados de aportación exigidos.
- e) De preferencia residir en la zona de influencia de la cooperativa.
- f) Acreditar el encaje establecido por la cooperativa para el producto financiero que solicita.
- g) Demostrar la viabilidad de la inversión.
- h) Justificar capacidad de pago del solicitante y garantes.

- i) No ser garante de socios en mora.
- j) Entregar garantías a satisfacción de la cooperativa.

Los cónyuges podrán ser sujetos de crédito en forma individual pero dependiendo de condiciones impuestas por la cooperativa. Se considerará al menos los siguientes aspectos:

- a) Puede solicitar la diferencia del monto pagado de su crédito con relación al producto vigente.
- b) Hasta completar el monto máximo de crédito del producto que ha solicitado.
- c) Si entre los cónyuges, superan los montos solicitados con garantía quirografaria se requerirá de garantía hipotecaria.

#### 1.4.3 DE LAS TASAS DE INTERÉS

**Artículo 7. De la tasa de interés ordinaria.-** El consejo de Administración a propuesta de gerencia fijará las tasas de interés para cada producto financiero. Estas serán permanentemente revisadas y podrán variar de acuerdo a las circunstancias del mercado financiero y la situación financiera de la cooperativa. No podrá exceder de la tasa máxima referencial del Banco Central del Ecuador para cada sector económico.

En caso de variación de la tasa de interés esta no afectará a los créditos otorgados con anterioridad.

**Artículo 8. De la tasa de interés por mora.-**Las cuotas de créditos que no sean canceladas en los plazos establecidos en la tabla de amortización estarán sujetas a la tasa de interés por mora vigente.

#### 1.4.4 DE LAS RETENCIONES Y APORTES AL PATRIMONIO

**Artículo 9.-** Con el fin de crecer en patrimonio la cooperativa pedirá que sus socios en cada crédito realicen un aporte voluntario al patrimonio que irá a la cuenta de reservas, dicho porcentaje no será mayor al 4% y será pagado

con cada cuota de crédito. Sin embargo este aporte no debe incrementar el costo de crédito al socio.

#### 1.4.5 DE LA FORMA DE PAGO

**Artículo 10.-** Los créditos que otorga la cooperativa son a plazo determinado con amortizaciones mensuales, bimestrales o trimestrales para fines productivos. Las cuotas de amortización incluyen capital e interés. Estará en función de la liquidez de la cooperativa.

La cooperativa podrá crear productos con pagos en función de los ciclos productivos.

#### 1.4.6 DE LA REESTRUCTURACIÓN, AMPLIACIÓN Y SANCIONES

**Artículo 11. De la reestructuración de créditos.-**Un crédito será reestructurado cuando el socio manifieste su incapacidad de cumplir su plan de pagos acordado originalmente con la cooperativa. En este caso se instrumentará nuevamente la carpeta de crédito y será presentado al Consejo de Administración para su aprobación.

Para la reestructuración el socio debe cancelar el total de intereses normales, intereses en mora y otros costos por recuperación establecidos por la cooperativa.

Un crédito reestructurado será calificado directamente como C para lo cual se realizara la respectiva provisión.

El monto no podrá ser mayor al saldo de capital en mora, y el plazo deberá ajustarse a las condiciones del producto financiero.

#### 1.4.7 DE LAS AMPLIACIONES

**Artículo 12.-** El socio con crédito vigente podrá solicitar ampliación del monto, para tal efecto deberá haber cancelado regularmente al menos el 50% del capital originalmente entregado, es potestad de la cooperativa conceder o no la ampliación solicitada, en este caso el oficial de crédito instrumentará como si se tratase de un nuevo crédito.

**Artículo 13. De las sanciones.-**La cooperativa diseñara políticas de sanciones para sus productos financieros, las mismas que serán explicadas de forma clara por los oficiales de crédito durante la instrumentación y acreditación del crédito.

Las sanciones serán fijadas de la siguiente manera:

- a) De 3 a 11 días, llamada telefónica
- b) De 11 a 20 días, visita de oficial de crédito.
- c) De 21 a 30 días, primera notificación, firmado por gerencia.
- d) De 31 a 60 días, visita por: Personal de cobranzas, presidente de consejo vigilancia, presidente consejo de administración y gerente con primera notificación.
- e) De 61 a 120 días, visita por: Personal de cobranzas, presidente de consejo vigilancia, presidente consejo de administración y gerente con segunda notificación.
- f) De 120 en adelante trámite judicial. (Primera y segunda notificación cada una)

El consejo de administración fijará los valores a cobrar a los socios en mora para cada acción de recuperación, dichos valores serán cobrados con la cuota de crédito o debitados de sus ahorros en la cooperativa.

#### 1.4.8 DE LOS CRÉDITOS A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS

**Artículo 15.-**Los créditos que soliciten los miembros de Directorio, Gerente y empleados con poder de decisión de la cooperativa y sus respectivos

cónyuges deberán ser aprobados por el Consejo de Administración, siempre y cuando no exceda el 2% del patrimonio.

#### 1.4.9 DE LA SUPERVISIÓN DE CRÉDITO

**Artículo 16.-** La cooperativa tiene la facultad de supervisar en cualquier momento el adecuado uso del crédito según los fines para los cuales fue solicitado. El socio está obligado a proporcionar las informaciones sobre el uso del crédito y a brindar las facilidades de supervisión.

En caso de determinarse desviación del uso del crédito y el socio entra en mora injustificada, la cooperativa podrá dar por terminado el plazo y exigir la devolución inmediata del total del mismo.

#### 1.4.10 DEL TRÁMITE DEL CRÉDITO

**Artículo 18. De la instrumentación de crédito.-** El presente Manual de crédito contempla también el Proceso de Crédito en donde se detalla cada uno de los pasos, de las actividades y responsabilidades para instrumentar una operación de crédito.

**Artículo 19. De la resolución de las solicitudes.-** La solicitud de crédito será instrumentado por el oficial de crédito, la misma es sujeto de evaluación, calificación, es la base para la concesión del crédito, la evaluación realizado por el comité de crédito previa presentación por parte de Gerencia o delegado. Se aplicaran los parámetros de calificación creadas para el efecto.

**Artículo 20. De la formalización y desembolso.-** Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá a su formalización con la firma del pagaré por el deudor, su cónyuge, garantes y cónyuges de estos.

En caso de garantía hipotecaria la suscripción e inscripción de la hipoteca. Solo allí se procederá a la acreditación en su respectiva libreta de ahorros.

Una vez aprobada y notificado la efectividad de la solicitud de crédito el socio tendrá un plazo de 30 días máximo para retirar el crédito, de lo contrario tendrá que hacer un nuevo trámite de solicitud de crédito.

#### 1.4.11 DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ADMINISTRATIVOS

**Artículo 21. Del comité de crédito.-** El comité de crédito estará integrado por tres personas designados por Consejo de Administración; compuesto de la siguiente manera: Un integrante de entre los empleados, un socio y Gerencia quién preside el comité.

La función del comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas por el Consejo de Administración en el Reglamento y manual de productos financieros.

El comité de crédito sesionará en forma ordinaria una vez por semana y extraordinaria cuando la situación lo requiera.

El quórum estará compuesto por mayoría simple.

Para la aprobación de una solicitud de crédito se requerirá el voto favorable de dos de los tres integrantes del comité.

El comité de crédito está obligado a llevar actas de cada una de sus reuniones en la que esté detallado el tratamiento individual de las solicitudes presentadas.

#### 1.4.12 DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

Gerencia puede autorizar por su cuenta solicitudes de hasta dos mil quinientos dólares.

El comité de crédito aprobará los montos mayores de dos mil quinientos dólares.

El consejo de administración aprobará los créditos solicitados por directivos, empleados de la cooperativa, reestructurados y créditos en condiciones extraordinarias que no contemplen el presente reglamento de crédito el mismo que deberá ser presentado por gerencia.

#### 1.4.13 DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 26.-** Complementariamente se establecen las siguientes disposiciones generales.

El socio que tuviere garantía a favor de otro socio cuya obligación no haya sido cancelada, no podrá retirar sus ahorros de la cooperativa mientras el deudor no cancele la deuda pendiente.

Todos los gastos que se incurran en la formalización del crédito, inspecciones, inscripción y levantamiento de garantía ante los registros públicos correrán por cuenta del socio.

Los estamentos resolutivos de crédito sesionarán en la sede institucional de la cooperativa, al menos una vez por semana y de allí cuando las situaciones lo requieran, en busca de ofrecer una mejor atención a los solicitantes.

La gerencia informará mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado de cartera general, distinguiendo los créditos aprobados en el mes y los créditos en mora.

Bajo ningún concepto podrá salir la documentación legal de la oficina de la Cooperativa, de igual manera no se hará firmar pagares en blanco.

(Reglamento de Credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito Güel, 2014)

## 1.5 POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA

Las políticas son herramientas que permiten al personal de la cooperativa considerar ciertos parámetros que le permitirán obtener buenos resultados al futuro, normada en el Manual de crédito (2014).

### 1.5.1 DESTINATARIO

- a) Socios de la cooperativa; de preferencia agricultores, pequeños comerciantes, artesanas.
- b) Socios de clase media baja.

### 1.5.2 ÁREA GEOGRÁFICA

Parroquia Güel - Cantón Sígsig – Provincia del Azuay.

Bajo aval y garantía de habitantes de la parroquia Güel se podrá atender a socios nativos y de lugares fuera de nuestra área de influencia.



Gráfico 1: Mapa del Ecuador y cantón Sigsig

Fuente: Google- mapas del Ecuador

### 1.5.3 GARANTÍAS

Toda operación de crédito debe estar respaldado por una garantía, esta puede ser: hipotecaria, quirografaria o Pignoración.

- a) **Hipotecaria.-** Bien inmueble de fácil convertibilidad en efectivo (casa o terrenos) que estén ubicados en la zona de influencia de la cooperativa. El bien hipotecado debe cubrir el 70% de la deuda.
- b) **Quirografaria.-** Mediante firmas de Garantes, estos pueden o no ser socios de la cooperativa.
- c) **Pignoración.-** Mediante la utilización de Ahorro a Plazo Fijo por un monto equivalente al 140% del monto por el tiempo de vigencia del crédito.

Todo crédito debe estar respaldado por un bien inmueble correctamente inscrito en el registro de la propiedad, este puede ser del deudor o del garante.

### 1.5.4 TASAS DE INTERÉS

- a) La tasa de interés debe ser la necesaria para cubrir costos financieros, costos operativos y capitalizar la cooperativa.

- b) La tasa efectiva no podrá ser mayor a la tasa convencional vigente fijada por el Banco Central del Ecuador.
  - c) La cooperativa cobrará a sus socios en cada crédito un porcentaje que será destinado directamente a reservas, como aporte voluntario al patrimonio; este aporte sin embargo no incrementará el costo del dinero.
  - d) La cooperativa tiene tasas preferenciales para impulsar actividades productivas de sus socios.
  - e) La tasa en mora será la establecida por el sistema financiero nacional la misma que será cobrada desde el primer día de atraso de la cuota.
  - f) El Consejo de Administración diseñará un sistema de cobros por gestión de cobranza a partir de tercer día de atraso.
- (Políticas de Credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito Guel , 2014)

## 1.6 CONCEPTOS BÁSICOS

En el presente trabajo utilizaremos las siguientes palabras que permitirán entender de mejor manera el desarrollo del mismo, ya que estos vocablos se usan con regularidad en este medio.

**COOPERATIVISMO.-** El cooperativismo es un modelo socio-económico que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. Este sistema se compone de empresas comerciales, de servicios, cooperativas, que mantienen un fin común buscando el beneficio social por sobre el lucro.

(Instituto de Cooperativismo, 2014)

**COOPERATIVA.-** Son asociaciones de personas que organizan y administran empresas económicas, con el objeto de satisfacer una variada gama de sus necesidades. Se basan en el esfuerzo propio y la ayuda mutua de los asociados; y tienden los intereses socio-económicos de los mismos, pero solo en la medida en que dichos intereses coinciden o por lo menos no se oponen a los intereses generales de la comunidad. Se rigen por determinadas normas de carácter igualitario y equitativo que, si bien resultan lógicamente susceptibles evolución y de diversa formulación doctrinaria o legal son en su esencia universal.

Dichas normas expresan fundamentalmente: el acceso libre y la adhesión voluntaria de los asociados, sin discriminaciones de carácter social, político, racial o religioso; la organización democrática de la entidad cooperativa; la retribución del capital accionario de los asociados a los sumo con un interés limitado; el destino de los beneficios o excedentes a finalidades comunes y/o su distribución entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas por los mismos en la cooperativa; y el esfuerzo permanente por expandir y perfeccionar sus servicios, principalmente a través de una actividad cooperación con otras entidades cooperativas. Todo ello desarrollado sobre bases espirituales apropiadas y vivificando por una constante educación cooperativa destinada a proporcionar los elementos morales y técnicos requeridos.

(Drimer & Drimer, 1975, pág. 16)

**CRÉDITO.-** Se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, es decir aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto. Se otorga crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación que ha contraído.

**METODOLOGÍA.-** Según la página web [www.significados.com](http://www.significados.com) consultada mencionada que es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

(Metodologia, 2014)

**TABLA DE AMORTIZACIÓN.-** Es el detalle, que permite conocer al deudor, el tiempo, periodicidad de pago y los elementos que integran la cuota a cancelar.

**TASA DE INTERÉS CORRIENTE.-** Es la tasa de negociación que una institución pacta con el futuro deudor para un determinado tipo de destino de crédito, relacionada directamente con las disposiciones del ente regulador.

**INTERÉS DE MORA.-** Es aquella tasa sancionatoria que se cobra a partir del vencimiento del plazo pactado para el pago de una o más cuotas, mismo que se calcula hasta que la obligación se encuentre al día, luego de lo cual se cobra solo la tasa de interés pactada.

**LA TASA ACTIVA.-** Es el porcentaje que las instituciones financieras, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

**TASA DE INTERÉS FIJA.-** Se aplica la misma tasa durante todo el periodo de pago del préstamo.

**TASA DE INTERÉS VARIABLE.-** Es cuando, durante el proceso de negociación del crédito se determinara la posibilidad de modificar la tasa de interés durante la vigencia del mismo.

**TASA DE INTERÉS PASIVA.-** Es el porcentaje que paga una institución financiera a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.

**TASA DE INTERÉS PREFERENCIAL.-** Es la tasa que se pacta con el futuro deudor, en condiciones favorables para este.

**TASA NOMINAL.-** Es la tasa de interés que estipula los contratos de crédito.

**TASA EFECTIVA.-** Es la tasa de interés que establece el valor real del precio del dinero en un determinado periodo. Se determina por el impacto de la tasa de interés nominal en el tiempo adicionándole los costos relacionados con el crédito.

**COBRANZAS.-** Proceso mediante el cual se recupera los valores prestados a un socio de acuerdo a lo estipulado en la tabla de amortización.

**MOROSIDAD.-** Es el incumplimiento parcial o total, o diferimiento de pago de una obligación crediticia.

**ESTRATEGIAS.-** Es el conjunto de acciones sistemáticas que permiten alcanzar un objetivo.

**RIESGO.-** Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la institución.

**CARTERA DE CRÉDITO BRUTA.-** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

**CARTERA DE CRÉDITO NETA.-** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

**CARTERA IMPRODUCTIVA.-** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

**CARTERA VENCIDA.-** Registra los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos.

(Notas Técnicas 5 Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

## CAPÍTULO 2. EL CRÉDITO Y LA COBRANZA

En este capítulo se estudiara los procesos y elementos del crédito y la cobranza para poder analizar posteriormente la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda. Consideramos importante además, ya que estos procesos encaminan las actividades de la Cooperativa en su principal operación financiera que es la colocación y la captación del dinero.

### 2.1 EL CRÉDITO

El crédito para María Eugenia Bahillo Marcos, Maria Carmen Pérez Bravo y Gabriel Escribano Ruiz, en el libro de “Administración y Finanzas” (2013) manifiestan que es un contrato por el que una entidad financiera pone dinero a disposición del cliente (acreditado, prestatario) hasta un límite señalado y por un plazo determinado, percibiendo periódicamente los intereses de las cantidades dispuestas y las comisiones fijadas.

Al crédito también le podemos definir como una acción financiera donde una entidad o persona presta dinero a un tercero con la finalidad que este último se comprometa a cancelar el valor adeudado más intereses en un tiempo determinado.

#### 2.1.1 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO

Actualmente el crédito es fundamental para el desarrollo de la sociedad, porque facilita a esta contar con liquidez en un momento dado, para poder consumir, invertir, o cumplir con sus obligaciones. Las Cooperativas al ser organizaciones con un fin social, dinamizan la economía de sus territorios más aun cuando se encuentran ubicadas en zonas rurales ayudando al crecimiento de sus asociados, mediante la entrega de recursos económicos en condiciones adecuadas a su capacidad de pago.

### 2.1.2 VENTAJAS DE CRÉDITO

El beneficio que el crédito da a las personas e instituciones son las siguientes:

- a) Dado que el crédito es un agente que dinamiza los recursos financieros, genera una mayor rotación de los inventarios en las empresas de producción o consumo.
- b) Por el crédito, las personas pueden adquirir bienes de alto precio, ya que les permite financiarlos a largo plazo.
- c) Aumenta los volúmenes de venta.
- d) Flexibiliza la oferta y demanda.
- e) Creación de fuentes de empleo.

### 2.1.3 DESVENTAJA DEL CRÉDITO.

La principal desventaja del crédito radica en el consumo excesivo por parte de las personas, los mismos que pueden sobrepasar su límite de endeudamiento, afectando de esta manera directamente su situación económica y tranquilidad familiar.

Las instituciones financieras se ven afectadas, por el incumplimiento de pago por parte de sus socios morosos, disminuyendo su rentabilidad, y al no poder alcanzar las metas financieras propuestas.

### 2.1.4 POLÍTICAS DE CRÉDITO

De acuerdo al Eco. Rodrigo Murillo (2008) en su boletín publicado en la INCOOP (Instituto Nacional del Cooperativismo) acerca de las políticas de crédito manifiesta lo siguiente:

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección de una institución financiera que deben observar todos los empleados de la empresa.

Entre las políticas que se aplicaran para la concesión del crédito contamos con las siguientes:

La Cooperativa “x”, deben contar con un Reglamento de Créditos, debidamente aprobado por el Consejo de Administración, que presentará sobre los aspectos de interés del socio en relación al servicio de crédito. Para una mejor comprensión didáctica el presente documento puede estar dividido en tres capítulos:

**Capítulo I Políticas de Crédito.** Son políticas generales de crédito, que afectan al desenvolvimiento global de la cooperativa y que están vinculadas estrechamente con las establecidas por el ente de control; las mismas tenemos que respetar para el correcto desenvolvimiento de la actividad crediticia.

**Capítulo II Procedimientos Crediticios.** Son los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de un crédito, estrechamente relacionados con las políticas crediticias y vinculadas con la metodología.

**Capítulo III Reglamento de Crédito por Producto.** Son la gama de ue las diferentes cooperativas ofertan en el mercado; estableciendo premisas básicas y específicas del origen y objetivo de cada producto.

El presente manual a más de ceñirse al marco legal del ente de control, contará además con sugerencias en cada una de las etapas, con el objetivo de que cada institución considere o no las mismas.

En el presente trabajo la política de crédito será considerada para el análisis comparativo con la cooperativa investigada, la cual permitirá conocer la realidad de esta.

(Eco. Rodrigo Murillo, 2014)

## 2.1.5 TIPOS DE CRÉDITO

Los tipos de crédito del cooperativismo manifestados en el catálogo único de cuentas emitido por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) son cinco los que se detalla a continuación:

### *2.1.5.1 Según el catalogo único de cuenta emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*

#### **Crédito comercial**

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituye los ingresos por ventas u otros conceptos fructíferos directamente relacionados con la actividad financiada. Los mismos que pueden ser cancelados a su vencimiento o periódicamente con tabla de amortización.

#### **Crédito de consumo**

Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales y sucesivas.

#### **Crédito de vivienda**

También conocido como crédito hipotecario, es todo crédito otorgado que sirve para la adquisición de una vivienda. Este también puede ser utilizado para la reparación, remodelación o mejoramiento de vivienda propia. Este tipo de crédito es a largo plazo de 10 a 20 años. Este crédito podrá ser

cancelado a su vencimiento o periódicamente, por medio de cuotas de amortización.

### **Crédito para la microempresa**

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

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### **Cartera de crédito educativo**

Se entiende por créditos educativos aquellos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos, por lo que se registran en esta cuenta aquellos créditos que cumplan con los requisitos para ser como tales. Los mismos que podrán ser cancelados a su vencimiento o periódicamente, por medio de cuotas de amortización.

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

#### **2.1.5.2 Tipos de Garantías**

Las garantías exigidas al formalizar un préstamo, varían en función de la cuantía financiada entre ellas están.

## Garantías Reales

Daniel Mavil H en su publicación en la biblioteca de la universidad de San Marcos Lima a cerca de las garantías crediticias manifiesta que:

Es aquella que se constituye cuando el deudor, o una tercera persona, comprometen un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída. Entre otros patrimonios se tienen:

**a. Hipoteca.** Se constituye por escritura pública la que afecta un inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero. La garantía no determina la desposesión del bien. Las hipotecas sobre un mismo bien tendrán preferencia por razón de su antigüedad conforme a la fecha de su inscripción en el Registro de Propiedad Inmueble. Valga mencionar que las entidades financieras sólo aceptan primeras hipotecas.

**b. Prendarios.** La prenda se constituye mediante la entrega física o jurídica, del bien mueble, siendo la entrega jurídica cuando el bien queda en poder del deudor. En general son préstamos basados en activos. La garantía prendaria se adapta bien para ciertos activos de capital como es el caso de máquinas y herramientas. (Daniel Mavil H, 2015)

## Garantías Quirografarias

Consisten en prestar un aval o dar una garantía quirografaria. El aval puede ser un familiar o un amigo que demuestre solvencia económica para cubrir el pago del préstamo en caso de que el deudor falle y firme para aceptar su compromiso. La quirografaria es la establecida únicamente por la firma del otorgante, en este caso responde del adeudo con todo su patrimonio. (Nadia Liliana Entzacua Chacha, 2012)

## **Garantías Pignoraticias**

Carolina Velasco (2010) manifiesta que, es una modalidad de garantía a través de la cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad bancaria una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos depositados estarán pignorados, esto es no podrán ser utilizados durante el tiempo que dure la pignoración de saldos, estos estarán remunerados a través de un depósito bancario. (Velasco Carolina, 2010)

### **2.1.6 ACEPTACIÓN DE UN CRÉDITO SEGÚN LAS 5CS**

Son cinco parámetros que se debe tomar en cuenta para la aceptación de un crédito según Jorge Seade Alvear (2008) en su libro de Sistema Financiero Nacional dice:

#### **2.1.6.1 *Carácter***

Se refiere a la honradez y en general a la integridad del prestatario. En el caso de personas jurídicas suele referirse a la integridad del equipo directivo.

#### **2.1.6.2 *Capacidad***

Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a sus obligaciones contraídas. El pago y la declaración del impuesto a la renta es un elemento de análisis para las personas naturales; para el caso de personas jurídicas, los estados financieros son la base analítica con la que se mide este aspecto.

### 2.1.6.3 Capital

Para el análisis al que nos referimos, es sinónimo de patrimonio. Para el caso de personas naturales, el instrumento más idóneo de medición es la declaración juramentada de bienes y para las personas jurídicas se analiza el balance de situación valorándolo a precios de mercado o en su defecto solicitando la opinión de personas especializadas.

### 2.1.6.4 Condiciones

Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago.

### 2.1.6.5 Colateral

Es sin duda uno de los elementos indispensables para garantizar el repago de la obligación. La misma Ley General de Instituciones del Sistema Financiero exige mantener para todos los créditos las garantías suficientes que avalen la devolución del capital prestado más los intereses que devengara la operación.

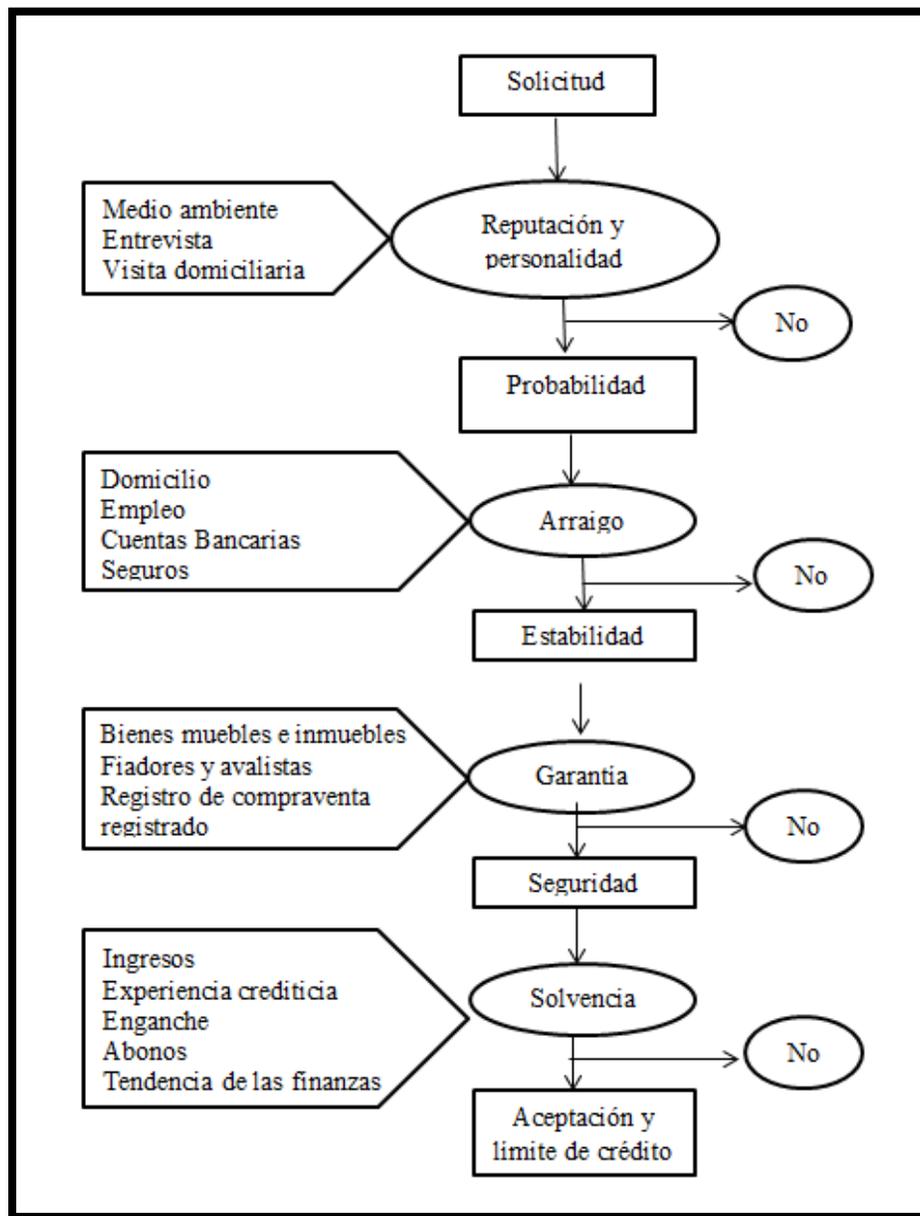
(Eco. Jorge Seade Alvear, 2008)

## 2.1.7 CALCULO DEL MONTO DE CRÉDITO

El monto del crédito se establece en relación a los ingresos y la solvencia de los solicitantes, estos puede ser fijos como tener un negocio o un sueldo estable. O variables cuando estos provienen de actividades agrícolas, ganaderos entre otros.

## 2.1.8 PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

Según Seder y Jhon en el libro de “Crédito y Cobranza” manifiesta que un procedimiento seguro y adecuado puede ser el que se muestra a continuación:



Cuadro 1: Proceso de crédito

**Fuente:** Seder, Jhon W- Crédito y Cobranza

De acuerdo al proceso de crédito explicado en el cuadro # 1 sus componentes se detallan a continuación:

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

## **SOLICITUD DE CRÉDITO**

La información varía de acuerdo con el tipo de crédito y la política de la institución. Algunas empresas solo piden información sobre lo siguiente:

- Residencia
- Empleo
- Otras cuentas corrientes.

## **AMBIENTE**

En pequeñas poblaciones y algunas veces en grandes, se conoce en términos generales la clase de persona que solicita el crédito. Se le conoce como descuido, ordenado, pagador, hombre de negocios.

## **ENTREVISTA**

Para juzgar mejor al solicitante, se debe contar con información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad. Se puede hacer ajustes sobre las condiciones de crédito, así como detectar si hay omisiones voluntarias o involuntarias. También se puede juzgar o determinar la edad y el estado civil.

## **VISITA DOMICILIARIA**

La personalidad y la capacidad se reflejan en el hogar. Debe verse la proporción del ingreso aplicado al costo del alojamiento; si tiene casa propia o departamento amueblado y si tiene residencia prolongada. Se aprovecha la visita para examinar los contratos de luz y de teléfono, el tipo de negocio, su ubicación y apariencia, los precios de venta, las inversiones aparentes o documentadas.

## **EMPLEO**

El examen de este renglón permite conocer la regularidad del ingreso, la cantidad mensual o semanal. Los ingresos extras, la seguridad del trabajo, la permanencia en el mismo y si la empresa es de prestigio.

## **CUENTAS BANCARIAS**

El hecho de que la persona tenga cuentas bancarias o seguros de vida o contra accidentes, sea miembro de alguna asociación, indica el grado de confianza que se le puede dar. Refleja responsabilidad y estabilidad.

## **BIENES MUEBLES E INMUEBLES**

La casa y el valor de los bienes muebles indican la posición social y económica del solicitante, a la vez que en forma ligera revelan si pueden servir de garantía en caso necesario. Lo mismo puede decirse de los bienes inmuebles. Conviene pedir el recibo de la renta y observar la cantidad mensual de pago.

## **FIADORES Y AVALISTAS**

Si puede completarse la garantía del adeudo por medio de garantía personales, la seguridad del pago puede considerarse completa.

## **CONTRATO DE COMPRAVENTA REGISTRADO**

Una de las mejores garantías se puede obtener con el contrato de compraventa autorizado por un corredor e inscrito. Puede hacerse con cláusula rescisoria y con reserva del contrato de dominio, así como pueden hacerse con cláusula rescisoria y el contrato debido a su incumplimiento.

## INGRESOS

El ingreso total es el factor base para fijar el límite de crédito, y no para determinar si el solicitante constituye un buen riesgo. Deben estudiarse los porcentajes que se gastan en la región como promedio.

## EXPERIENCIA CREDITICIA

Debe investigarse si el solicitante tiene antecedentes de crédito y la forma como ha pagado. En este caso, se debe solicitar la impresión que tiene el acreedor del solicitante de crédito; cumplido, pagos con ligero retraso, retrasos a veces, mal pagador.

(Jhon Seder W)

## 2.2 COBRANZA

Es el proceso mediante el cual una institución emplea su tiempo y recursos, para recuperar el capital invertido en la otorgación de créditos, luego de haber vencido el plazo del pago de la deuda en los términos establecidos.

Según Glenn Canelo Antillón (2008) la cobranza es el sistema administrativo tiene por objeto recuperar el importe de la cartera en su fecha de vencimiento.

Para que el departamento de cobranza pueda llevar a cabo su función, necesita tener facultades que le permitan presionar al cliente en forma adecuada y lograr la recuperación del crédito pendiente.

Dentro de esas facultades, se encuentran las siguientes:

- Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado.

- Notificar al departamento de crédito para que reduzca, suspenda o cancele el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio sea incosteable o peligroso seguir manejando.
- Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago.
- Aceptar mercancías u otros objetos a clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos.
- Turnar por la vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten.

(Glenn Canelo Antillon, 2008)

### 2.2.1 IMPORTANCIA DE LA COBRANZA

La importancia de un buen proceso de cobranza radica en la recuperación de la cartera de crédito en los plazos y términos establecidos, y la buena voluntad del deudor; contribuyendo con liquidez, solvencia y rentabilidad para la institución.

### 2.2.2 VENTAJAS DE LA COBRANZA

La cobranza según su naturaleza no mantiene desventaja alguna ya que es una herramienta que ayuda a la sostenibilidad de una institución, por lo que presenta las siguientes ventajas para la recuperación de cartera.

- Recupera el capital invertido en la otorgación de créditos.
- Proporciona mayor liquidez y solvencia.
- Disminuye el riesgo de incumplimiento.

### 2.2.3 POLITICAS DE LA COBRANZA

Las políticas de cobranza son herramientas que utilizan las empresas para la recuperación de la cartera vencida, entre ellas tenemos:

- La recuperación de la cartera será aplicado desde el momento que el cliente incumpliera su obligación de realizar el pago completo o en cuota dependiendo de las condiciones establecidas en cada producto financiero.

- Para tener políticas de cobranza efectivas se debe examinar el nivel de estimación de la cartera incobrable.
- Una política de cobranza se debe basar en la recuperación de la cartera sin afectar la permanencia del socio.
- Para acceder al cobro de las obligaciones en mora por la concesión de algún tipo de crédito en última instancia se debe optar por el proceso legal.

#### 2.2.4 MÉTODOS DE COBRANZA

Conocer los métodos de cobranza ayuda a una recuperación de cartera según el Instituto Nicaragüense de apoyo a la pequeña y mediana empresa los métodos a emplear son los siguientes:

- **COBRO PERSONAL O TELEFÓNICO.**- Es un método imprescindible, ya que cuenta con el acercamiento personal hacia el deudor con el fin de realizar la gestión de cobro y/o concretar la fecha de pago. También cuenta este método con la llamada telefónica que se le realiza al socio para recordarle sobre su cuota vencida o que en días próximos vencerá su crédito.
- **COBRO POR MENSAJES.**- El deudor recibirá un mensaje de voz o de texto indicándole los días de mora y el valor a pagar.
- **COBRO POR CORRESPONDENCIA.**- En los métodos de cobranza también incluye las notificaciones escritas enviadas por medios electrónicos, estas puede ser contestadas o rechazadas por el socio. Las comunicaciones escritas deben ser concretas, precisas y deben incluirse: saldo adeudado, intereses y fecha de vencimiento.
- **GESTORES JURÍDICOS.**- Gestores Jurídicos son Abogados Externos o Internos de un Intermediario Financiero a quienes se les asigna la



responsabilidad de continuar las gestiones de cobro por la vía judicial, cuando se han agotado las otras formas de recuperación de los créditos. Una acción judicial es la forma menos favorable de recuperación por sus altos costos y en ocasiones no tiene resultados favorables.

(Dr. Eduardo Jorge Buero, 2013)

## CAPÍTULO 3. ANALISIS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL

En el presente capítulo analizaremos la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., de su parte operativa, estructural y financiera, para conocer sus fortalezas y deficiencias en el tema.

### 3.1 ANTECEDENTES

La cooperativa Güel está ubicada al Sur del cantón Sigüig en la parroquia de su mismo nombre. Tras ser una caja de ahorro y crédito “Sembrando Esperanza” con la confianza de su gente en el 2001 nace la cooperativa antes mencionada con el fin de apoyar y dinamizar la economía de su localidad en producción, inversión y consumo.

La organización nace como Caja de Ahorro y Crédito “Sembrando Esperanza.” el 28 de Abril del año 2001 con 15 hombres y 18 mujeres dispuestos a formar una organización financiera que aporte al desarrollo local, para lo cual recibimos el apoyo técnico del FEPP, que mediante capacitación asesoramiento y capital de crédito ha sido un aporte importante para la misma. Surge con el objetivo de dar respuesta a las necesidades económicas e invertir en actividades productivas, aprovechando en parte los recursos generados en la comunidad y también recursos externos; evitando que los ingresos generados con esfuerzo por nuestros habitantes salgan a las grandes ciudades y sirvan únicamente para incrementar las fortunas de los sectores que tradicionalmente se han aprovechado del pueblo.

Desde su creación la cooperativa ha recibido el apoyo y confianza de la población, esto se demuestra con el incremento de socios paulatino, de igual manera en el ámbito económico hemos avanzado en forma considerable.

Preocupados por responder a la confianza de los socios se ha trabajado por conseguir la Personería Jurídica de la organización, resultado del cual con fecha 26 de Octubre de 2002 adquirimos el reconocimiento jurídico como Cooperativa de Ahorro y Crédito “Güel Ltda.”

Nuestra Institución financiera como uno de sus objetivos es convertirse un eje del desarrollo local para la parroquia Güel, por esta razón ofrecemos servicios financieros y no financieros, en busca de satisfacer las demandas integrales de nuestros socios.

(Plan Estrategico de La Cooperativa de Ahorro y Credito Guel, 2013)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., actualmente se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria formando parte del segmento cuarto de acuerdo a la Resolución N° 038-2015F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera el 13 de febrero del 2015, debido al valor de sus activos que son mayores a dos millones de dólares (2'000.000,00 USD), la Cooperativa estudiada tiene sus órganos de control internos como consejos de Administración y Vigilancia que norman el funcionamiento de la misma acogiéndose a las leyes y regulaciones emitidas por el ente regulador, cuenta con 2025 socios pertenecientes al cantón Sigsig y sus parroquias aledañas, que se benefician de los productos financieros que ofrece esta cooperativa como el crédito que les permite mejorar sus producciones agrícolas y ganaderas, trabajando con 8 personas que realizan las actividades cotidianas de la institución.

Debido a la gama de requerimientos que el órgano de control exige a las Cooperativas de ahorro y crédito es casi imposible para la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., cumplir con todas las obligaciones estipuladas por este ente, ya

que es una institución pequeña y su capacidad económica no le permite hacer frente a estas.

Por lo que en conjunto con varias Cooperativas pequeñas deciden fusionarse sin perder su autonomía para así sobrevivir en el mercado. Proyecto que es conocido, aprobado y encaminado por la SEPS considerando una buena opción para que estas cooperativas se mantengan, por lo que se trabaja en conjunto para lograr este objetivo.

### **3.2 MISIÓN**

Brindar servicios de calidad con calidez para satisfacer las aspiraciones de los socios culturizando el ahorro para mantener el fortalecimiento organizativo y dinamizar la economía local, con la prestación de servicios financieros y no financieros, capacitación y asistencia técnica a los productores y de esta forma coordinar, apoyar y ejecutar propuestas de desarrollo local.

### **3.3 VISIÓN**

En el 2017, ser una cooperativa reconocida y solvente a nivel regional por sus servicios financieros y no financieros eficientes y de calidad; y su aporte al desarrollo.

### **3.4 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS**

Los objetivos son las metas de una institución a futuro para cumplir con su misión. La cooperativa analizada presenta los siguientes objetivos y estrategias que encamina sus actividades.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA.**

**OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS O PROYECTOS**

ÁREA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PROYECTO O PROGRAMA
FINANCIERA	Desarrollar sostenibilidad económica y financiera	Rentabilidad y fortalecimiento institucional	Optimizar los procesos de indicadores financieros de gestión.
			Incrementar el patrimonio
			Mejorar los indicadores de morosidad
			Planificar el presupuesto
			Mejorar los indicadores de resultados
SOCIOS Y CLIENTES	Ser preferida a nivel cantonal y sus localidades	Conocer y captar el mercado	Ampliar la cobertura financiera cantonal y regional
		Mejorar y dar a conocer la imagen, solvencia, la seguridad y confianza de los socios.	Dar a conocer los servicios, la historia, la visión y solvencia de la cobertura a nivel cantonal
			Mejorar la seguridad e imagen de solidez
			Ampliar lo cobertura financiero San Bartolo
			Consolidar la fidelidad de los socios en Güel
			Ampliar lo cobertura financiera en otras comunidades
			Captar ahorros en la parroquia de San Bartolomé

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

AREA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PROGRAMA O PROYECTO
			Captar ahorros en la parroquia de Cuchi
PROCESOS INTERNOS	Establecer eficiencia y calidad en la elaboración de productos financieros	Fortalecer e innovar procesos internos	Plan de reingeniería y actualización de manuales y reglamentos
			Actualizar los productos financieros de acuerdo a los sondeos de mercado
			Disminuir riesgos operacionales
		Mejoramiento de procesos de internos en los productos financieros de crédito	Programa de indicadores de gestión crediticia
APRENDIZAJE	Fortalecer los talentos humanos	Desarrollo de competencias	Implementación de módulos de capacitación
	Mejorar los sistemas tecnológicos	Modernizar los sistemas de informática	Plan de reingeniería informática
GOBIERNO COOPERATIVO	Participar en el desarrollo	Desarrollar programas o proyectos sociales en donde participe la directiva	Programa de proyectos sociales y económicos
			Participar en eventos públicos, culturales, sociales.
			Aplicar reglamentos e incentivos económicos
		Participar en la dirección de la cooperativa	Capacitación a directivos en las funciones y área financiera

Cuadro 2: Objetivos y estrategias

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

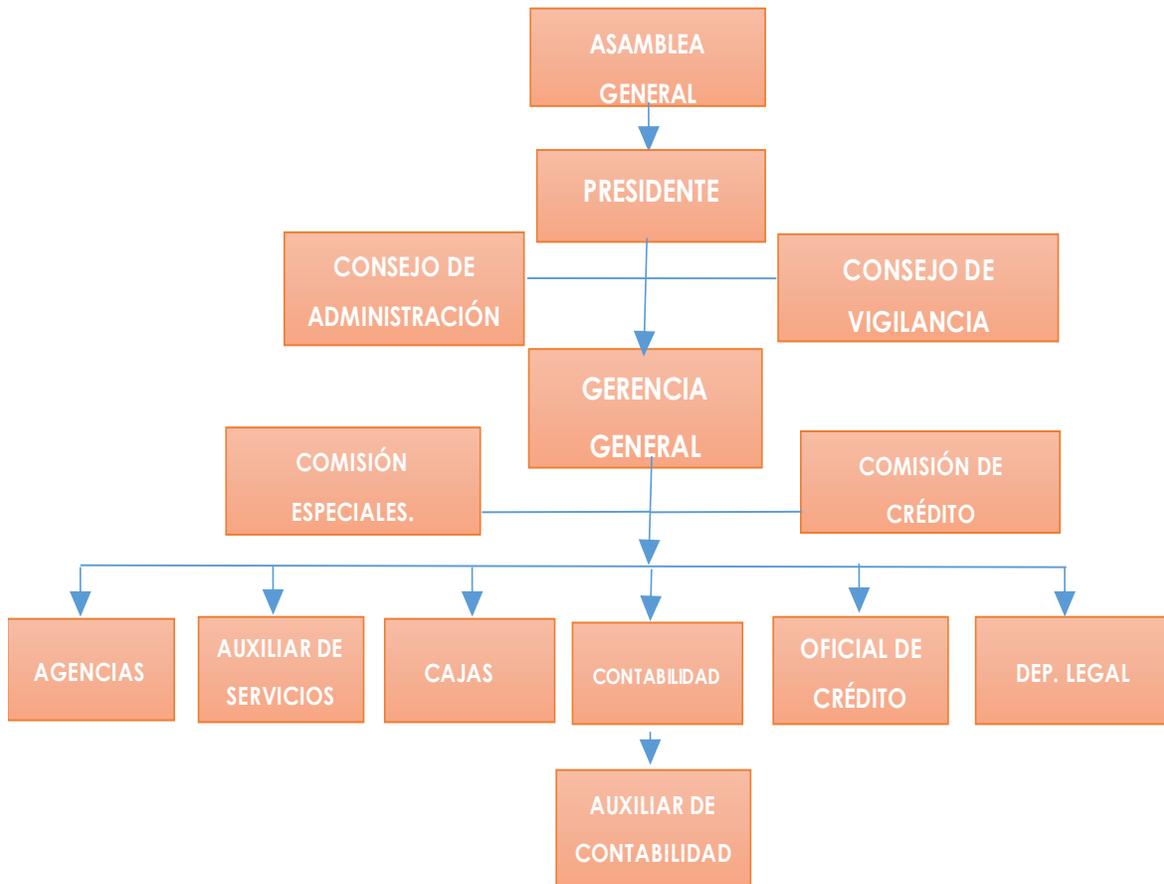
### 3.5 VALORES

Los valores que guían el diario de los funcionarios de esta cooperativa son los siguientes:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Equidad
- Calidad
- Puntualidad
- Unión
- Solidaridad
- Comprensión.

### 3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., cuenta con una estructura orgánico funcional, a través de este define niveles jerárquicos y asigna responsabilidades a cada departamento, planteado en el Plan Estratégico que se detalla a continuación:



**Gráfico 2: Estructura orgánico funcional**

**Fuente:** Plan estratégico COAC Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

De acuerdo al cuadro # 2 los cargos de cada funcionario de la cooperativa se detallan a continuación: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda. Está conformada por los siguientes cargos que guía sus actividades. La Asamblea General de socios es el máximo organismo de la cooperativa quien toma las decisiones que obliga a sus directivos, administradores y socios a realizar, sin que vaya en contra la ley. El presidente es elegido por la asamblea, quien presidirá todos los actos oficiales de la cooperativa así como sus asambleas generales. Los consejos tanto de Administración como de Vigilancia son nombrados por la asamblea general de socios para un mejor manejo de los recursos; el primero es

el órgano directivo que fija políticas para la cooperativa, mientras que el segundo es quien controla las actividades económicas independientemente del Consejo de Administración, responde a las exigencias y regulaciones de la asamblea general. El gerente es el representante legal, judicial y extra-judicial siendo responsable de la gestión y administración integral de la cooperativa. Las comisiones especiales son nombradas por el Consejo de Administración para el buen funcionamiento de la entidad. La comisión de crédito es la encargada de revisar y aprobar las solicitudes de créditos basándose en las políticas y reglamento de la cooperativa. El personal operativo realiza todas las actividades que sostiene a la institución, tomando en cuenta las decisiones de sus superiores.

### 3.7 MATRIZ FODA

El análisis FODA es una herramienta esencial para el proceso de planificación estratégica proporcionando información útil y eficaz para la toma de decisiones y/o corregir las mismas.



Gráfico 3: Análisis FODA

**Fuente:** Plan Estratégico de la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Cía. Ltda.  
**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

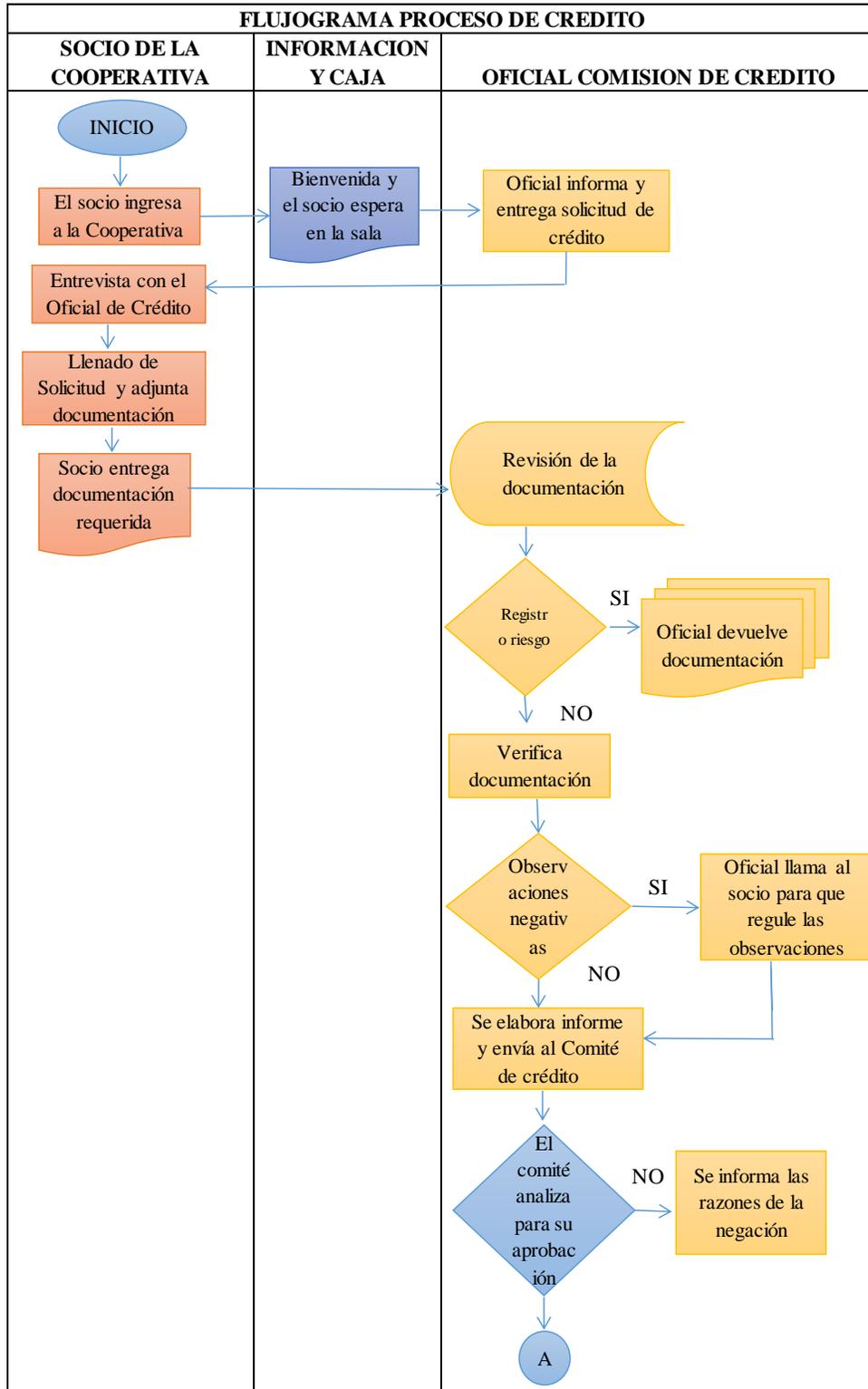
Tras el análisis del gráfico #3 podemos identificar la principal fortaleza que la cooperativa presenta es el posicionamiento en la Parroquia Güel al sur del Cantón Sigisig, pues la confianza de la gente que lo constituye permanece. Una de las oportunidades que se debe aprovechar es el Apoyo de Instituciones del Estado

como Programa de Finanzas Populares a Nivel Nacional para fortalecimiento Financiero e Institucional, dado que los créditos proporcionados por esta institución es a bajos intereses consiguiendo en su colocación un margen financiero favorable. Para una administración efectiva los directivos de la institución deben tomar muy en cuenta sus debilidades y amenazas para trabajar en ellas pues son señales para un esfuerzo.

### 3.8 PROCESO DE CRÉDITO

Para la colocación de un crédito se realiza de la siguiente manera: En primera instancia se da a conocer al socio sobre los tipos, plazos y montos que se pueden otorgar, solicitando autorización al socio para ser revisado en la central de riesgos. El monto a solicitar dependerá del nivel de ingresos y el historial crediticio que mantenga el deudor. Si el socio es idóneo para acceder a un crédito debe aperturar una cuenta de ahorros en la Cooperativa y presentar los requisitos necesarios para que el oficial de crédito pueda analizar e inspeccionar el destino del mismo si es necesario.

El oficial de crédito está obligado a comprobar la información presentada por el socio; ya sea este por llamadas telefónicas o visitas de verificación. El Comité de crédito de la Cooperativa revisa la carpeta del socio solicitante, que contenga todos los requisitos que garanticen la recuperación del crédito presentados ordenadamente, para analizar sus condiciones para su aprobación y desembolso del crédito.



Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

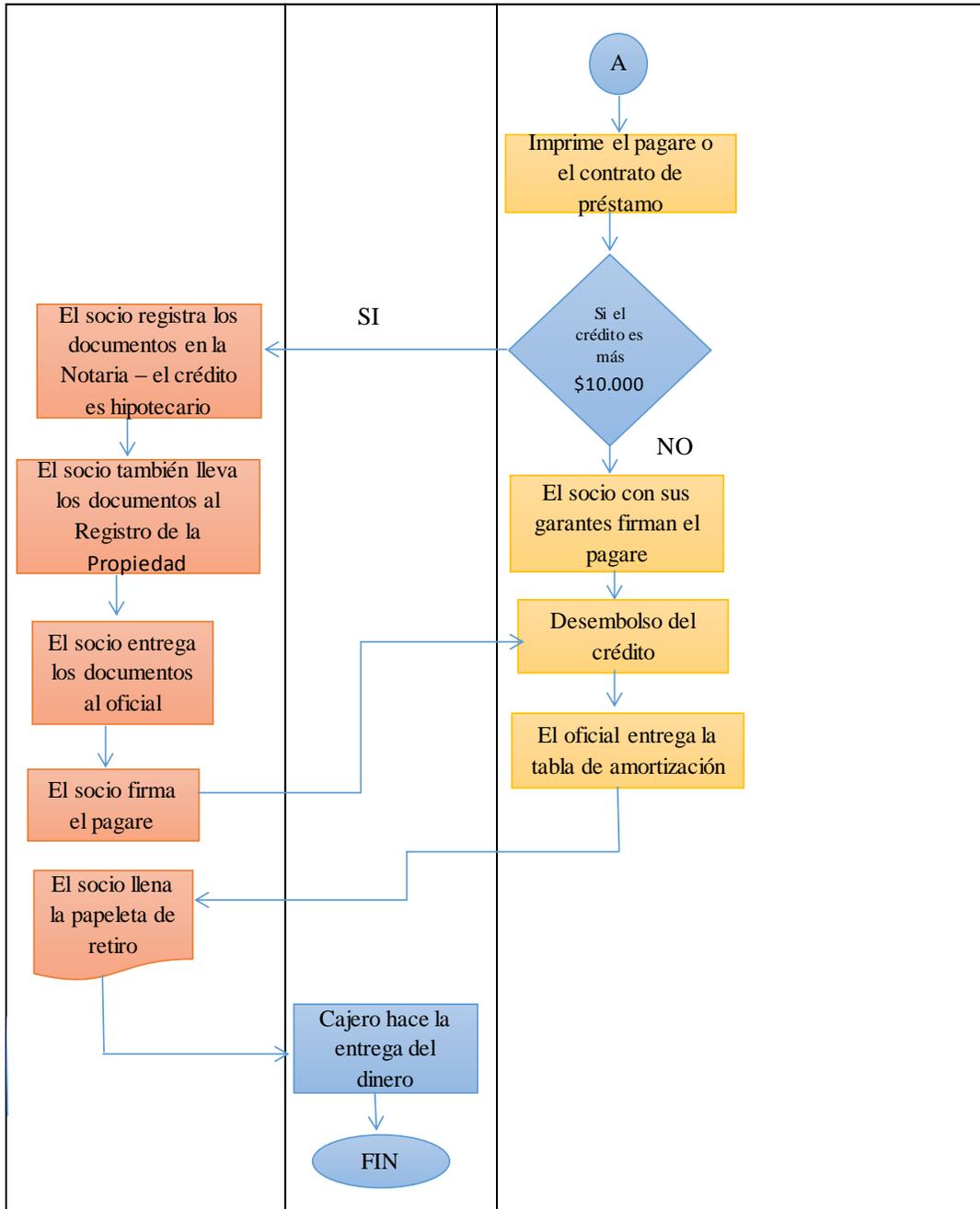


Gráfico 4: Flujograma de crédito

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

Luego de un análisis profundo del proceso de crédito con el que cuenta la Cooperativa Güel se observa que dicho proceso no es aplicado correctamente

debido a la existencia de factores tales como: no cuenta con un manual de crédito acorde a sus necesidades, la falta de capacitación, mala comunicación y exceso de rotación del personal en el departamento de crédito, escasos mecanismos de control interno en la concesión de préstamos y falencias en el análisis de la situación financiera y económica de los garantes que impiden la efectividad en el desarrollo de dicho proceso.

Todo esto repercute al funcionamiento eficaz de los demás departamentos, especialmente al de cobranzas tomando en cuenta que dichas negligencias impiden el cobro oportuno, generando así un incremento de la cartera vencida.

Por esta razón en el presente estudio, se planteara una reforma a la metodología implementaran crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel segmento cuarto del SFPS, para que de esta manera cuenten con una herramientas clara, comprensible y de fácil aplicación ya que se acoge a las necesidades de la institución lo que permitirá reducir las dificultades que se genera en el proceso crediticio.

### 3.9 ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito de la Cooperativa está estructurada de acuerdo al Catalogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador compuesto por los siguientes grupos como se muestra en sus balances de situación financiera:

**Cartera de Crédito por Vencer.-** Es la cartera que está al día en sus obligaciones, que aún no ha llegado a su vencimiento.

**Cartera que no Devenga Intereses.-** Es la cartera de crédito que por mantener valores vencidos deja de devengar intereses e ingresos.

**Cartera Vencida.-** Registra los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos.

### 3.10 PLAN DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA

En la Cooperativa Güel se realiza la cobranza a partir del quinto día de vencida la primera cuota, tomando medidas de acuerdo al tiempo de mora o vencimiento como se explica a continuación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GÜEL LTDA. COSTOS DE COBRANZA			
DIAS VENCIDOS	ACCION	DENTRO DE GUEL	FUERA DE GUEL
De 5 a 10	Llamada telefonica	2.00	2.00
De 11 a 20	Visita de oficial de credito	4.00	8.00
De 21 a 30	Primera notificacion firmada por gerencia	6.00	10.00
De 31 a 75	Visita por: oficial de credito, presidente del Consejo de Vigilancia, Presidente del Consejo de Administracion y Gerente.	10.00	15.00
De 76 a 90	Cobranza extra judicial	5% monto de mora	5% monto de mora
De 91 en adelante	Tramite judicial (primera y segunda notificacion )	Demanda	Demanda

Cuadro 3: Plan de cobranza

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

#### 3.10.1 PASOS PARA REALIZAR LA COBRANZA

1. Al transcurrir el quinto día de vencimiento de la cuota el oficial de crédito realiza una llamada telefónica.
2. El oficial de crédito registra en el sistema el costo de la llamada telefónica.
3. El oficial revisa si el socio ha cumplido con el acuerdo pactada para la cancelación.

- a. Si el socio cumple, el oficial revisa el valor a cancelar dando a conocer a la Cajera para que realice el cobro de la cuota y entregue el comprobante de pago al socio.
  - b. Si el socio no se acerca a cancelar, el oficial hace una visita llegando a un nuevo acuerdo, mencionándole de no cumplir con el acuerdo pactado pasara al departamento judicial.
4. Dado el caso que el socio no cumpliera a su segundo llamado de atención se entregaría los documentos al abogado para que realice el trámite judicial respectivo.
- a. Si el socio en esta etapa de cobranza se acerca a cancelar debe cubrir el monto de la deuda mas todos los gastos incurridos en el proceso de recuperación incluyendo los honorarios del abogado.
  - b. El socio no cancela la deuda concluiría el trámite judicial recuperando de alguna forma el monto adeudado.

### 3.10.2 FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA

La cooperativa cuenta con el siguiente proceso de cobranza que cita en su Manual vigente, mismo que no cubre las necesidades requeridas por esta institución, por tal motivo el personal no cumple a cabalidad con esta herramienta ya que no es de gran ayuda para cumplir con su función.

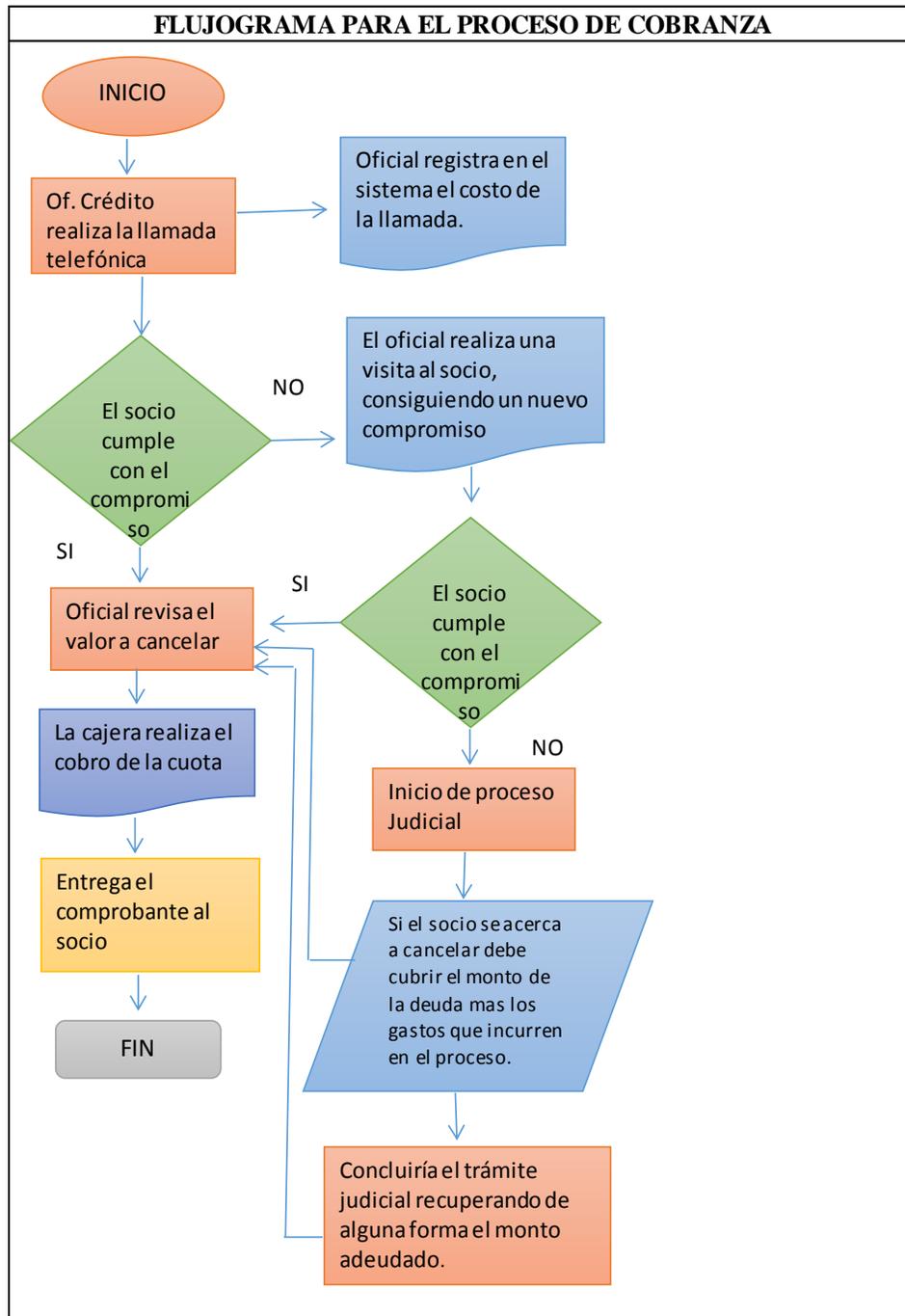


Gráfico 5: Proceso de Cobranza

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel  
 Elaborado por: Autoras de la tesis.

### 3.11 ANALISIS DEL MANUAL DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA

Luego de analizar y entrevistar al personal del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., hemos definido que esta herramienta no está cumpliendo con su objetivo principal de normar y encaminar el proceso de crédito y la recuperación del mismo.

Para un manejo adecuado de esta herramienta se necesita tener una explicación clara y concreta en los tipos de crédito, dejándole saber al socio sus ventajas y destinos; para determinar un monto de crédito no solo es necesario el requerimiento de la cooperativa sino estos deben estar apegados a la ley en el caso de los créditos vinculados, así también se debe tomar en cuenta el plazo de colocación y captación para definir el vencimiento de un crédito, las garantías del crédito deben estar detalladas claramente de acuerdo a los montos, considerando las situaciones para que el comité de crédito pueda rechazar una garantía; para establecer la forma de pago del crédito es necesario tomar en cuenta la capacidad de pago del socio y su deseo en relación a su nivel económico, en el caso que el socio haya adquirido un crédito y en cierto tiempo no esté en capacidad de cumplir con su acuerdo, puede solicitar una reestructuración o refinanciamiento de su crédito para efecto el oficial de crédito debe tener un conocimiento claro sobre su marcha y debe estar acorde a la ley.

Para tener un proceso de crédito idóneo su manual debe plantear toda la información necesaria que el oficial de crédito debe solicitar al socio y como debe analizarlo, para aprobación es necesario hacer un análisis crediticio de las 5C's para obtener una decisión acertada y no repercuta en el futuro, luego de su desembolso no debe existir un tiempo estipulado para su retiro, esto queda a criterio del socio.

Para la recuperación de la cartera deben presentar mecanismos de control que le permiten estar atentos desde el primer día de vencimiento de la cuota de los créditos otorgados.

### 3.12 ANÁLISIS DE INDICADORES

#### 3.12.1 ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito representa la principal función que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., por lo que analizaremos detenidamente.

##### 3.12.1.1 *Por su Composición*

##### *ANÁLISIS AÑO 2012*

En el 2012 la cartera de crédito de la cooperativa analizada estuvo compuesta por el 99% de cartera por vencer y el 1% de una cartera vencida, muestra una cartera en perfectas condiciones puesto que las provisiones de este año son el 2% que cubren el total de la cartera en riesgo.

	2012	%
CARTERA POR VENCER	1.669.882,10	99%
CARTERA VENCIDA	22.652,79	1%
PROVISIÓN	29.225,13	2%
	<b>1.692.534,89</b>	

**Cuadro 4: Distribución de la cartera total 2012**

**Fuente:** Balances 2012 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

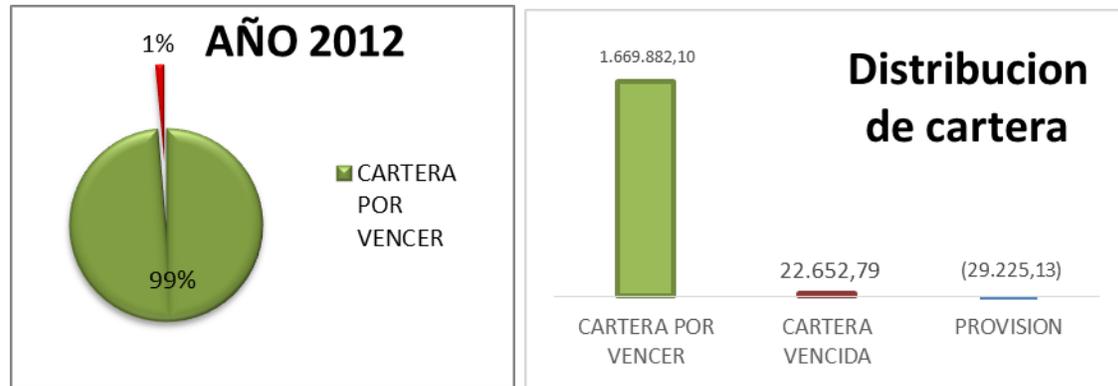


Gráfico 6: Distribución de la cartera total 2012

**Fuente:** Balances 2012 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

### ANÁLISIS AÑO 2013

La cartera de crédito para el año 2013 está compuesta por el 70% de cartera por vencer, 23% de la cartera que no devenga intereses y el 7% de la cartera vencida, al comparar con la clasificación de la cartera del año 2012 presenta una categoría adicional que es la cartera que no devenga intereses, donde se concentra las cuotas que aún no están vencidas de una cartera vencida; obteniendo una clasificación más razonable.

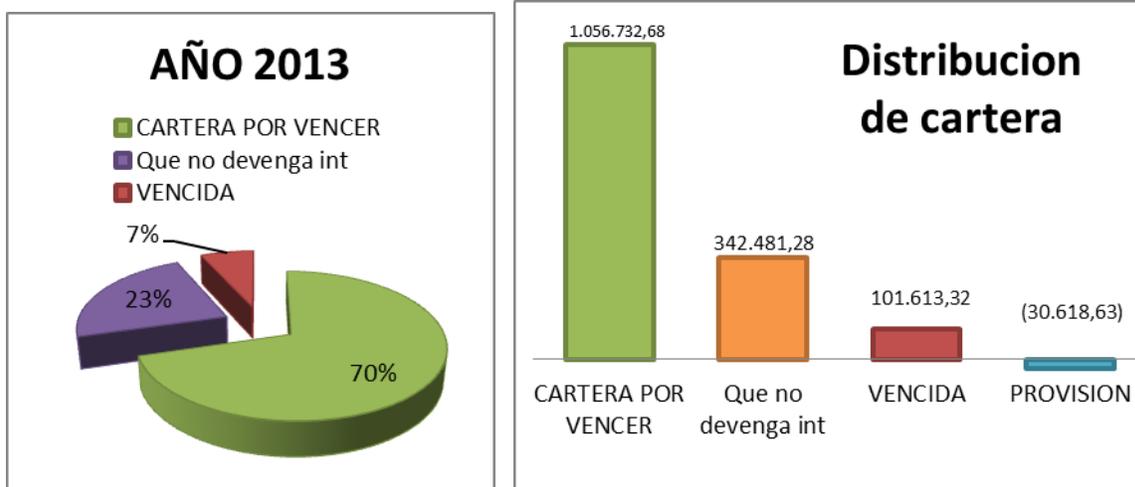
En este año la situación de la cartera no está en buenas condiciones ya que la provisión de esta es el 2.04% que no cubre ni el 50% de la cartera en riesgo.

	2013	%
CARTERA POR VENCER	1,056,732.68	70.41%
QUE NO DEVENGA INTERES	342,481.28	22.82%
VENCIDA	101,613.32	6.77%
PROVISIÓN	(30,618.63)	-2.04%
	<b>1,500,827.28</b>	

**Cuadro 5: Distribución de la cartera total 2013**

**Fuente:** Balances 2013 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis



**Gráfico 7: Distribución de la cartera total 2013**

**Fuente:** Balances 2013 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

## ANÁLISIS AÑO 2014

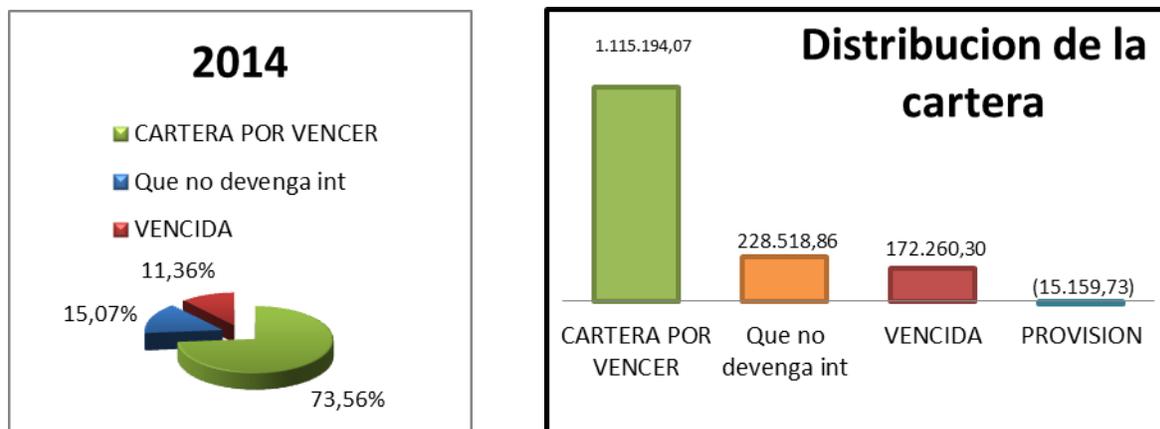
Para el año 2014 la cartera presenta la misma clasificación que el año anterior, pero la situación es preocupante porque la cartera vencida ha incrementado al 11.36%, una cartera que no devenga de 15.07% y una cartera por vencer de 73.56%, es alarmante el crecimiento de la cartera vencida y la reducción de las provisiones al 1% que no ayuda a mitigar el riesgo de crédito que cada día va incrementado.

	2014	%
CARTERA POR VENCER	1,115,194.07	73.56%
QUE NO DEVENGA INTERES	228,518.86	15.07%
VENCIDA	172,260.30	11.36%
PROVISIÓN	(15,159.73)	-1.00%
	1,515,973.23	

**Cuadro 6: Distribución de la cartera total 2014**

**Fuente:** Balances 2014 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis



**Gráfico 8: Distribución de la cartera total 2014**

**Fuente:** Balances 2014 Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

### 3.12.1.2 *Por su Evolución*

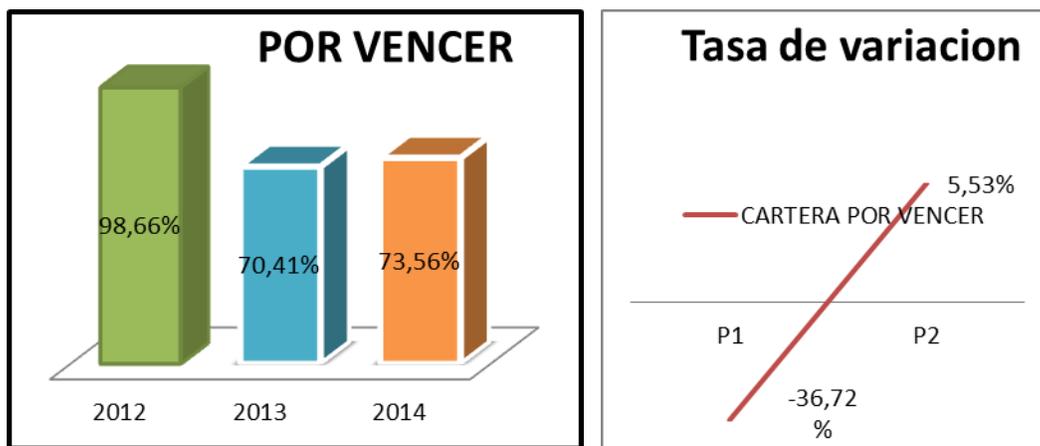
#### **CARTERA POR VENCER**

AÑO	2012	2013	2014	TASA DE VARIACIÓN	
				P1 2012.2013	P2 2014.2013
CARTERA POR VENCER	1,669,882.10	1,056,732.68	1,115,194.07	-36.7%	5.5%

**Cuadro 7: Variación de la Cartera por vencer.**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.



**Gráfico 9: Variación de la Cartera por vencer.**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

La cartera de crédito por vencer de la cooperativa en el año 2013 con respecto al 2012 ha caído en un 36.72%, ya que en este periodo la Institución adquiere un sistema informático que ayuda a la correcta clasificación y control de la cartera,

permitiendo conocer su información financiera real, encontrando algunas deficiencias en su solvencia debido a problemas en el sistema operativo la falta de control en el personal , requerimientos mínimos para otorgar un préstamo incrementando así la cartera morosa, falta del personal del departamento contable. Es el año que la cooperativa sufre una época difícil que se está recuperando mínimamente con un incremento del 5.53% de la cartera por vencer para el 2014 con relación al 2013, muestra información real y razonable en sus Estados Financieros ya que cuenta con un contador estable.

### **CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES**

AÑO	2012	2013	2014	TASA DE VARIACIÓN	
				P1 2012.2013	P2 2014.2013
QUE NO DEVENGA INT.	-	342,481.28	228,518.86	0.00%	-33.28%

**Cuadro 8: Variación de la Cartera que no devenga intereses.**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

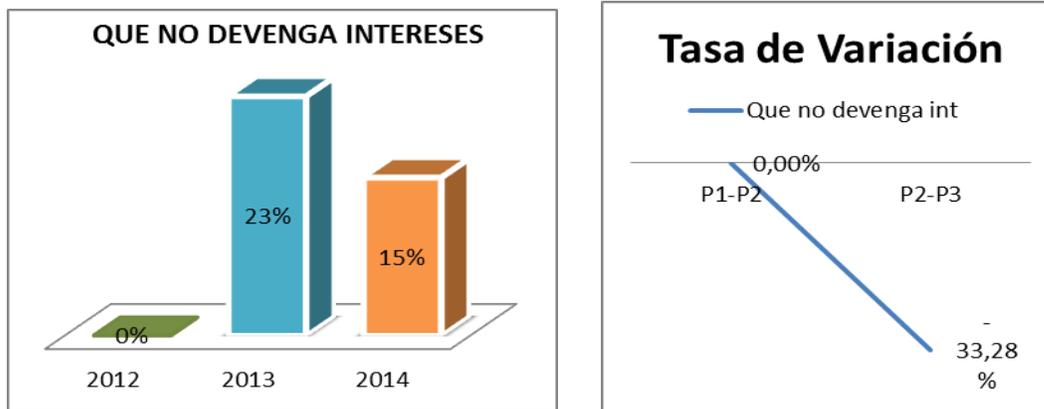


Gráfico 10: Variación de la Cartera que no devenga intereses.

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

La clasificación de la cartera de crédito es importante para la institución para conocer la salud de sus créditos, en el año 2012 la cooperativa no llevaba un control adecuado de esta, ya que no contaba con el grupo de cartera que no devenga intereses. Para el año 2013 con la implementación del sistema informático se lleva un mejor control, teniendo el 23% del total de este rubro en cartera que no devenga intereses, es un valor alto ya que de este valor no está percibiendo ingresos la cooperativa afectando su resultado operativo; en el 2014 este grupo ha disminuido en un 33.28% en relación al 2013.

### CARTERA VENCIDA

AÑO	2012	2013	2014	TASA DE VARIACIÓN	
				P1 2012.2013	P2. 2014.2013
VENCIDA	22,652.79	101,613.32	172,260.30	348.57%	69.53%

Cuadro 9: Variación de la Cartera Vencida.

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

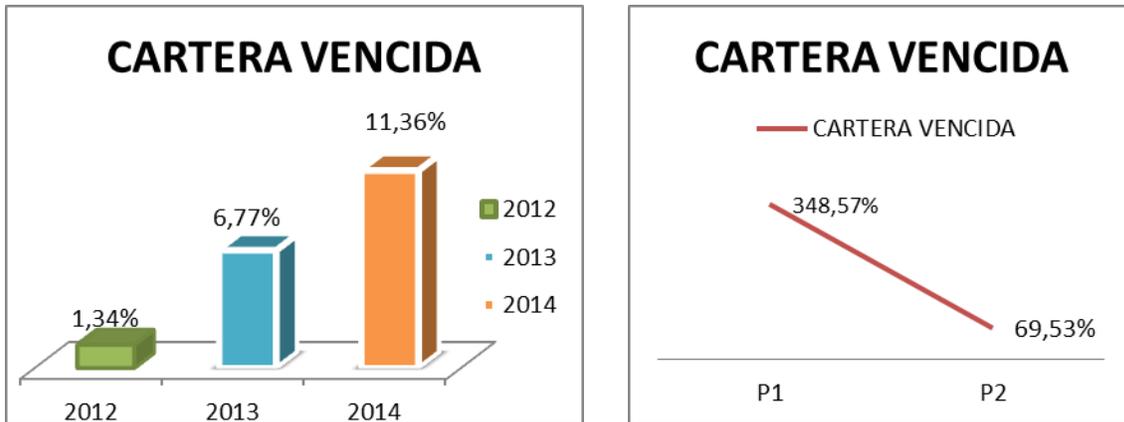


Gráfico 11: Variación de la Cartera Vencida.

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

La cartera vencida en el 2012 representa el 1% del total de cartera incrementando su valor en un 348.57% para el 2013, esto se debe a la mala clasificación de la cartera, ya que no existía la categoría de la cartera que no devenga interés, así como a la falta de control de la cartera, es preocupante porque para recuperar este rubro se utilizan métodos de cobranza que generan gastos que afectan a la cooperativa, para el 2014 esta incrementa en un 69.53% en relación al 2013.

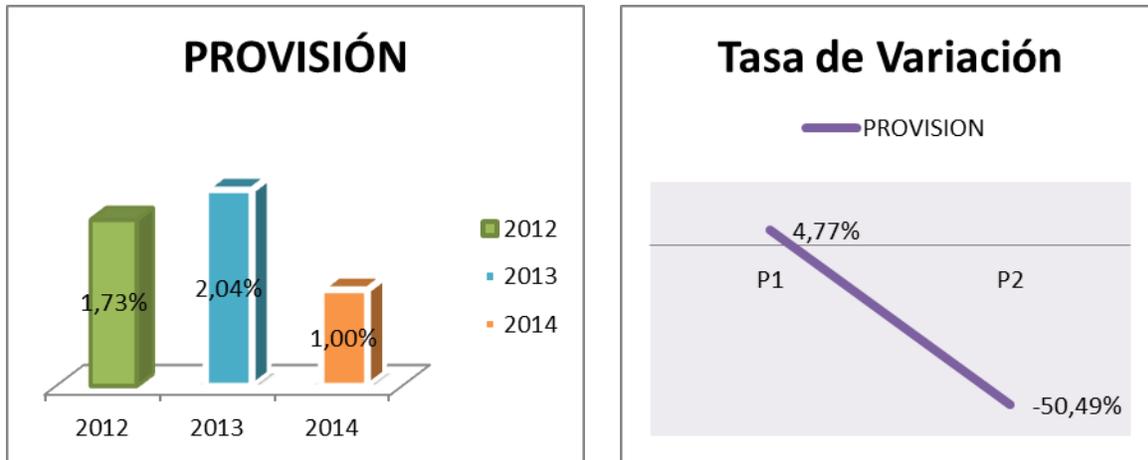
## PROVISIÓN

AÑO	2012	2013	2014	TASA DE VARIACIÓN	
				P1 2012.2013	P2 2014.2013
PROVISIÓN	29,225.13	30,618.63	15,159.73	4.77%	-50.49%

Cuadro 10: Variación de la Provisión de Cartera.

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis



**Gráfico 12: Variación de la Provisión de Cartera.**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

La provisión para el año 2013 ha incrementado en un 4.77% con relación al año 2012, pero para el año 2014 ha disminuido en un 50.4% con relación al año 2013, que representa el 1% del total de la cartera. La provisión del año 2014 es de \$15.159,73 que cubre el 3.78% de la cartera en riesgo siendo claramente deficiente para mitigar el riesgo de la cartera.

No existe una resolución de la SEPS ni de la Junta de Política y Regulación Monetaria ni en su respectivo momento de parte de la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en el porcentaje de provisiones y sin embargo en el art 449 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina lo siguiente:

“Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia financiera;
3. Mínimo de liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia. “

En función de ello se estima que la prudencia financiera determinaría que la cooperativa debería constituir porcentajes adecuados de cobertura para su cartera en riesgo por lo tanto nos permitimos calcular estos porcentajes en función de lo determinado por la extinta Junta Bancaria que mediante resolución número JB-2011-1897 DEL 14 de Marzo del 2011 determina la nueva mitología de calificación de activos de riesgo y sus respectivas provisiones quedando constituidas de la siguiente manera.

CALIFICACIÓN	DÍAS MORA	% PROVISIÓN
<b>A1</b>	0	1%
<b>A2</b>	1 - 8	2%
<b>A3</b>	9 - 15	3% - 5%
<b>B1</b>	16 - 30	6% - 9%
<b>B2</b>	31 - 45	10% - 19%
<b>C1</b>	46 - 70	20% - 39%
<b>C2</b>	71 - 90	40% - 49%
<b>D</b>	91 - 120	60% - 99%
<b>E</b>	120+	100%

Cuadro 11: cobertura de provisiones de la cartera de crédito según su calificación

**Fuente:** normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero Capito II

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

Estos porcentajes ayudan a reducir el riesgo de la cooperativa para una posible cartera incobrable y una mejor prudencia financiera institucional. El valor mínimo de provisiones que la cooperativa necesita tener de acuerdo a la salud de su cartera es la siguiente:

PROVISIÓN DE CARTERA 2014			
CALIFICACIÓN	% PROVISIÓN	CARTERA	PROVISIÓN
A1	1%	1.021.398,37	10.213,98
A2	2%	50.667,82	1.013,36
A3	3%	20.492,62	614,78
B1	6%	22.635,26	1.358,12
B2	10%	4.050,95	405,10
C1	20%	24.626,36	4.925,27
C2	40%	25.398,73	10.159,49
D	60%	8.256,21	4.953,73
E	100%	338.446,91	338.446,91
		<b>1.515.973,23</b>	<b>372.090,73</b>

Cuadro 12: Provisión requerida para la cartera de crédito de la cooperativa

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

De acuerdo a lo determinado en el cuadro #12 la provisión debería estar constituida por 372.090.73 USD considerando la calificación de la cartera con relación a los días de morosidad - PROVISIÓN ACTUAL con corte al 31/12/14, y al mantener una deficiencia provisional se debería solicitar el criterio a la SEPS del tiempo del cual se podría cumplir con esta deficiencia financiera contable.



### 3.12.2 ANÁLISIS FINANCIERO

#### 3.12.2.1 Cobertura Patrimonial de Activos

Mide el porcentaje de suficiencia que tiene el patrimonio para cubrir los activos inmovilizados.

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

#### Año: 2012

La cobertura patrimonial de activos para el año 2012 es de:

Patrimonio + Resultados	95.451,76
Activos Inmovilizados Netos	252.635,19

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{95.451,76}{252.635,19} = 0.3778 = 37,78\%$$

**Cuadro 13:** Calificación de la cobertura patrimonial de la Cooperativa

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

#### Año: 2013

La cobertura patrimonial de activos para el año 2013 es de:

Patrimonio + Resultados	122.881,96
Activos Inmovilizados Netos	739.712,71

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{122.881,96}{739.712,71} = 0.1661 = 16,61\%$$

**Cuadro 14:** Calificación de la cobertura patrimonial de la cooperativa.

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

#### Año: 2014

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

La cobertura patrimonial de activos para el año 2014 es de:

Patrimonio + Resultados                    53.232,55

Activos Inmovilizados Netos                575.423,94

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{53.232,55}{575.423,94} = 0.0925 = 9,25\%$$

**Cuadro 15: Calificación de la cobertura patrimonial de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Análisis:** La cobertura patrimonial en el año 2012 frente a sus activos inmovilizados netos es de 37,78 %, teniendo una disminución significativa en el año 2013 de 21,17% quedando en un 16,61% y en el año 2014 vuelve a disminuir en un 7,36% quedando como resultado un 9,25%, esto se debe a que los activos que no generan intereses a la Cooperativa han aumentado de año a año por lo que su patrimonio no cubre tales valores.

### 3.12.2.2 Índice de Morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera.

**MOROSIDAD BRUTA TOTAL.-** Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

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

**Año: 2012**

La morosidad bruta total para el año 2012 es de:

Cartera Improductiva            22.652,79

Cartera Bruta                            1692.534,84

$$\text{Morosidad Bruta Total} = \frac{22.652,79}{1692.534,84} = 0.0134 = 1,34\%$$

**Cuadro 16: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Año: 2013**

La morosidad bruta total para el año 2013 es de:

Cartera Improductiva            444.094,60

Cartera Bruta                            1500.827,28

$$\text{Morosidad Bruta Total} = \frac{444.094,60}{1500.827,28} = 0.2959 = 29,59\%$$

**Cuadro 17: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Año: 2014**

La morosidad bruta total para el año 2014 es de:

Cartera Improductiva            400.779,60

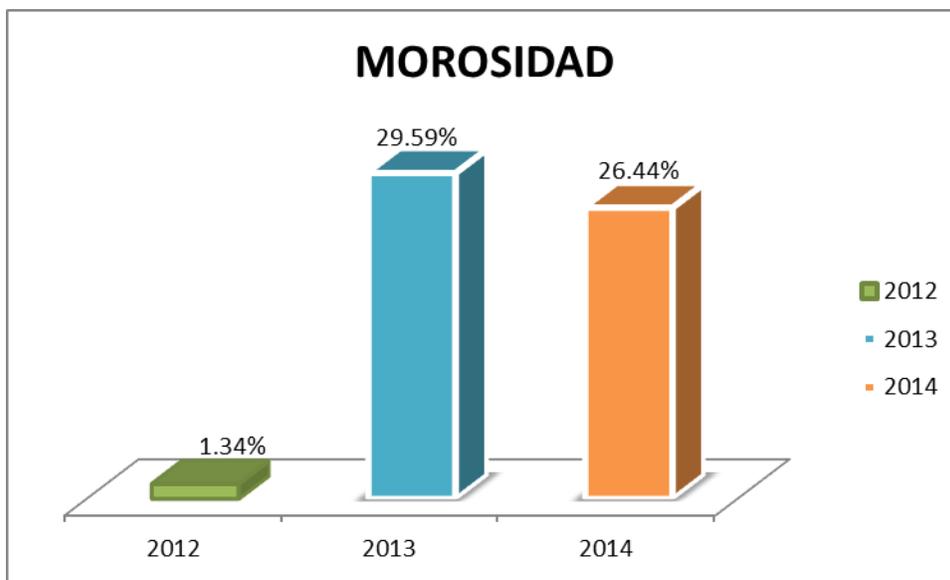
Cartera Bruta                        1515.973,23

$$\text{Morosidad Bruta Total} = \frac{400.779,16}{1515.973,23} = 0.2644 = 26,44\%$$

**Cuadro 18: Calificación del índice de morosidad de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis



**Gráfico 13: Morosidad total de la Cartera.**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Análisis:** El porcentaje de morosidad de la Cooperativa para el año 2012 es de 1,34% el mismo que hace referencia a los créditos improductivos con respecto a la cartera de crédito, para el año 2013 y 2014 ha incrementado considerablemente a



un 29.59%, y 26,44% esto debido a la mala colocación y mala contabilización de los créditos por parte del departamento implicado.

### 3.12.2.3 Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva

Miden el porcentaje de las provisiones constituidas con respecto a la Cartera Improductiva.

$$Cobertura = \frac{Provisiones}{Cartera\ de\ Credito\ Improductiva}$$

**Año: 2012**

La Cobertura de provisiones para la cartera improductiva para el año 2012 es de:

Provisiones	-29.225,13
Cartera de Crédito Improductiva	22.652,79

$$Cobertura = \frac{-29.225,13}{22.652,19} = -1,2902 = -129,02\%$$

**Cuadro 19: Calificación de las provisiones de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Año: 2013**

La Cobertura de provisiones para la cartera improductiva para el año 2013 es de:

Provisiones	-30.618,63
Cartera de Crédito Improductiva	444.094,60

$$\text{Cobertura} = \frac{-30.618,63}{444.094,60} = -0.0689 = -6,89\%$$

**Cuadro 20: Calificación de las provisiones de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Año: 2014**

La Cobertura de provisiones para la cartera improductiva para el año 2014 es de:

Provisiones	-15.159,73
Cartera de Crédito Improductiva	400.779,16

$$\text{Cobertura} = \frac{-15.159,73}{400.779,16} = -0.0378 = -3,78\%$$

**Cuadro 21: Calificación de las provisiones de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Análisis:** Como se puede observar en las tablas anteriores la cobertura de provisiones para la cartera improductiva es menor ya que para el 2012 era de – 129,02% y para el 2013 disminuye considerablemente en 6,89% y para el 2014 del -3.78%, esto se debe a que tanto la provisión ha disminuido como la cartera de crédito improductiva influenciando así a que este indicador tenga valores negativos. Tomando en cuenta que teniendo valores negativos en provisiones la Cooperativa no puede cubrir sus pérdidas.

### 3.12.2.4 *Liquidez*

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.

**FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO.-** Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

- **TOTAL DE DEPÓSITOS A CORTO PLAZO.-** Son los depósitos que pueden ser exigidos por sus propietarios en el corto plazo (dentro de 90 días).

$$Relación = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total de Depositos a Corto Plazo}}$$

**Año: 2012**

Los Fondos Disponibles/ Total de Depósitos a Corto Plazo para el año 2012 es de:

Fondos Disponibles 161.768,86

Total de Depósitos a Corto Plazo 865.640,89

$$Relación = \frac{161.768,86}{865.640,89} = 0.1871 = 18,71\%$$

**Cuadro 22: Calificación de la liquidez de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Año: 2013**

Los Fondos Disponibles/ Total de Depósitos a Corto Plazo para el año 2013 es de:

Fondos Disponibles 134.204,57

Total de Depósitos a Corto Plazo 1201964,18

$$\text{Relación} = \frac{134.204,57}{1201965,18} = 0.1117 = 11,17\%$$

**Cuadro 23: Calificación de la liquidez de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Año: 2014**

Los Fondos Disponibles/ Total de Depósitos a Corto Plazo para el año 2014 es de:

Fondos Disponibles 178.950,71

Total de Depósitos a Corto Plazo 563.505,33

$$\text{Relación} = \frac{178.950,71}{563.505,33} = 0.3176 = 31,76\%$$

**Cuadro 24: Calificación de la liquidez de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Análisis:** La Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., cuenta con una liquidez para el año 2012 de 18,71% en el 2013 su liquidez disminuye a 7,54% y para este último año 2014 se ha incrementado en 13,05% con respecto al año 2012, por lo que se concluye que en este último año la Cooperativa dispone de una capacidad monetaria suficiente para poder enfrentar cualquier tipo de requerimiento por parte de sus depositantes.



**Año: 2014**

El Rendimiento del Capital Promedio para el año 2014 es de:

Ingresos – Gastos -28.059,16

Patrimonio Promedio 81.291,71

$$Roe = \frac{-28.059,16}{81.291,71} = -0,3451 = -34,51\%$$

**Cuadro 27: Calificación del rendimiento del capital de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Análisis:** El rendimiento del capital en el año 2012 es de -5,92% y en el año 2013 es de 9,483% este superando la inflación acumulada establecida por el Banco Central que para ese año era de 2,70% una causa de este incremento es que la Cooperativa en este año tuvo una utilidad de \$ 1.154,35 y para el año 2014 su rendimiento fue de -34,51 este valor no supera el porcentaje de inflación que para ese año es de 3,67% esta gran diferencia se debe a que la Institución tuvo para perdida de \$ 28.059,16 y su patrimonio disminuyo en \$ 40.435,90 en relación al año 2013.

### 3.12.2.6 *Activos Productivos / Pasivos con Costo*

La presente relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos. Como fuente de financiación ajena, los pasivos sirven para realizar colocaciones de activos, por ello, es necesario que estos produzcan más de lo que cuestan los pasivos.

$$Relación = \frac{Activos Productivos}{Pasivos con Costo}$$

**Año: 2012**

Los Activos Productivos en relación a los Pasivos con costo para el año 2012 es de:

Activos Productivos 1883.777,12

Pasivos con Costo 2032.958,01

$$\text{Relación} = \frac{1883.777,12}{2032.958,01} = 0,9266 = 92,66\%$$

**Cuadro 28: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Año: 2013**

Los Activos Productivos en relación a los Pasivos con costo para el año 2013 es de:

Activos Productivos 1309.250,63

Pasivos con Costo 1893.872,74

$$\text{Relación} = \frac{1309.250,63}{1893.872,74} = 0.6913 = 69,13\%$$

**Cuadro 29: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis.

**Año: 2014**

Los Activos Productivos en relación a los Pasivos con costo para el año 2014 es de:

Activos Productivos	1407.282,95
Pasivos con Costo	1909.785,97

$$Relación = \frac{1407.282,95}{1909.785,97} = 0.7369 = 73,69\%$$

**Cuadro 30: Calificación de los activos productivos / pasivos con costo de la Cooperativa**

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Análisis:** Los activos productivos frente a los pasivos con costo en los años 2012, 2013 y 2014 se ubicaron en el 92,66%, 69,13% y 73,69% respectivamente, esto quiere decir que se utilizaron pasivos con costo o generan gastos por intereses causados para cubrir activos improductivos, es decir aquellos que no generan rentabilidad a la Cooperativa y esto justifica las pérdidas financieras presentadas por la Cooperativa en los años 2012 y 2014 y la mínima rentabilidad en el año 2013.

### 3.12.2.7 Pérdida Esperada por Riesgo Crediticio

Las pérdidas esperadas en operaciones de crédito u obligaciones se relacionan con la calidad crediticia del deudor y se cubren con las provisiones por riesgo de incobrabilidad.

$$PE = E x pi x (1 - r)$$



La Perdida Esperada por Riesgo Crediticio es de:

Nivel de Morosidad (E) 26.44%

Probabilidad de Incumplimiento (pi) 50%

Severidad de Perdida (1-r) 30%

$$PE = 0,2644 \times 0,50 (1 - 0,30) = 0,0924 = 9,24 \%$$

Cuadro 31: Calificación de perdida esperada de la Cooperativa

**Fuente:** Balances Cooperativa de ahorro y Crédito Güel Ltda.

**Elaborado por:** Autoras de la tesis

**Análisis:** La pérdida esperada en la colocación de créditos de la Cooperativa Güel es de 9,24% para el año 2014.

## CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE REFORMA A LA METODOLOGÍA CREDITICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA

Tras los análisis realizados de la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., nuestra propuesta de reforma a la metodología crediticia, se refleja en el siguiente Manual de Crédito y Cobranza, herramienta que está basada en la realidad y necesidades de la cooperativa estudiada, misma que permitirá mejorar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

### 4.1 MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS

#### 4.1.1 FINALIDAD Y OBJETIVOS

##### 4.1.1.1 Finalidad

El presente manual tiene como finalidad indicar los lineamientos sobre el área de crédito y cobranzas, ajustados a las disposiciones y regulaciones emitidas por los órganos de control principalmente La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), así como las legislaciones o disposición oficiales vigentes en el país. Su cumplimiento es de carácter obligatorio, estableciéndose por lo tanto sanciones por su inobservancia, este documento se convierte en la guía para los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas y relacionados, al momento de tomar decisiones en sus respectivas áreas.

##### 4.1.1.2 Objetivos

1. Establecer las normas, políticas y procedimientos que regulan la gestión crediticia de la Cooperativa dentro de un marco de legalidad y funcionalidad administrativa, operativa y financiera eficiente.
2. Estandarizar el proceso integral de crédito, logrando una administración eficiente de los servicios que se ofrecen.
3. Minimizar el riesgo propio de la actividad crediticia.

#### 4.1.1.3 Uso

Este manual es de uso exclusivo del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., por lo tanto se prohíbe la reproducción parcial o total del mismo.

La Política de Crédito será de aplicación de la Gerencia General, Comité de Crédito, Jefe de Crédito y funcionarios que participan en el proceso de otorgamiento de créditos.

#### 4.1.1.4 Definiciones

Para un mejor manejo del presente manual a continuación se definen los principales conceptos y terminología más importante.

- **Calificación de Cartera:** La Calificación de Créditos es el instrumento que permite medir o ponderar el nivel de riesgo del total de la cartera. Sirve para establecer la situación de la misma en un determinado momento, permitiendo conocer el nivel y características de riesgos que puedan afectar la cartera y por ende al patrimonio a través de las pérdidas potenciales generadas, se establece considerando los días de vencimiento de los créditos, por su tipo, en base a lo cual se establece el nivel de provisión requerida para cada uno de los mismos.
- **Capacidad de Pago:** Cantidad de recursos monetarios que el socio tiene para cubrir deudas a corto, mediano y largo plazo, luego de cumplir sus obligaciones financieras y gastos familiares.
- **Capital:** El valor entregado al socio mediante un crédito.
- **Carga Financiera:** Es la sumatoria de todo tipo de cargos asociados al crédito, pagaderos directa o indirectamente, impuestos por la institución financiera acreedora como una condición para su otorgamiento.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es aquel saldo del crédito, una vez que se ha producido cuotas impagas.
- **Cartera vencida:** Saldo de capital impago y no cumplido en las fechas establecidas en el contrato de crédito. La cartera vencida se define en función de los días de retraso.

- **Codeudor:** Persona que juntamente con otra u otras se obligan al pago de una deuda.
- **Condonación:** Es el no cobro, por aceptación de la cooperativa, de ciertos valores relacionados con las operaciones de crédito como son interés nominal, interés de mora e inclusive gastos de cobranza. No se podrá condonar parte del capital.
- **Crédito:** Es la operación financiera en la que una persona natural o jurídica (prestatario) solicita una determinada cantidad de dinero a otra (prestamista) y se compromete a su devolución en un tiempo determinado, adicionando el interés respectivo. Esta transacción se formaliza mediante un contrato, documentos vigentes y establecidos por los órganos de control y por la Cooperativa y se viabiliza con la firma del pagaré.
- **Crédito Castigado:** Son todos los créditos liquidados contra la provisión de cartera, que se hayan eliminado del activo por estar de acuerdo a las regulaciones vigentes (dependiendo de la clasificación de la cartera), por sentencia judicial, porque la entidad acreedora lo considera irrecuperable o en cumplimiento de normas emitidas por la Superintendencia.
- **Crédito de Consumo:** Créditos otorgados a personas naturales, profesionales en ejercicio de sus funciones, asalariados o rentistas que tengan por destino la adquisición de bienes suntuarios o pago de servicios, cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios.
- **Crédito Recurrente:** Es aquella operación crediticia que se realiza cuando el socio haya cancelado oportunamente sus cuotas de por lo menos el 50% del total del crédito.
- **Cuota:** Es el valor a cancelar por parte del socio en una fecha determinada, está compuesta por la fracción de capital e interés.
- **Depósito a Plazo Fijo:** Se refiere a los fondos invertidos en ahorros a un plazo determinado no comprometidos que tiene el socio en la Cooperativa.
- **Deudor:** Es la persona que se obliga con la Institución, mediante la firma de un contrato, a devolver el dinero recibido adicionándolo los respectivos intereses y demás gastos de ser necesario, en condiciones previamente pactadas.
- **Encaje:** Es el valor proporcional al monto del crédito, que el socio deberá depositar en la cooperativa y que servirá como respaldo del pago, no como garantía de la operación, y se lo utilizará para ser aplicado en las últimas

cuotas o cuando la obligación no ha sido cumplida dentro de un determinado tiempo.

- **Endeudamiento Total:** Corresponde a la sumatoria de las deudas directas e indirectas de un socio dentro y fuera de la Institución, incluyendo capital, intereses y otros recargos.
- **Garantía:** Es el mecanismo, mediante el cual, se respalda el cobro de una operación crediticia a cargo de otra persona llamada deudor principal.
- **Garantía Hipotecaria:** Se refiere al respaldo por medio de bienes inmuebles debidamente registrados y libres de gravamen que el deudor presenta al tramitar el crédito.
- **Garantía Pignorada (Depósito a Plazo Fijo):** Se refiere a los fondos invertidos en depósitos a plazo fijo no comprometidos que tiene el asociado en la Cooperativa o en otras entidades financieras y que se los constituye en garantía de la operación crediticia.
- **Garantía Prendaria:** Es aquella que está constituida con la constitución del contrato de prenda sobre bienes muebles, que sean propiedad del solicitante, y que respalden la operación de crédito.
- **Garantía Quirografaria:** Consiste en el respaldo que se da a los préstamos por medio de garantía personal (firmas), procurando respaldar de manera suficiente el crédito solicitado, observando de manera especial la moral, capacidad de pago, la estabilidad socio- económica de los garantes y las variables que la Institución considere para el análisis de concesión de crédito.
- **Interés:** El valor que deberá cancelar el socio por el uso del dinero en un determinado tiempo.
- **Interés de mora:** Penalidad que deberá cancelar el socio cuando no realiza sus pagos en las fechas y valores establecidos en el contrato de crédito.
- **Microcrédito:** Crédito otorgado a la microempresa, personas naturales no asalariados, usualmente informales, personas jurídicas, unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias destinado a financiar: capital de trabajo o adquisición de activos fijos de los sectores económicos de producción, comercio o servicios. Su principal fuente de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y verificados por el Oficial de Micro crédito. El endeudamiento total no podrá superar los USD 20.000,00.

- **Mora:** Es el incumplimiento del deudor en el pago de sus cuotas, según la tabla de amortización.
- **Pagaré:** Documento que contiene la promesa incondicional de pagar una determinada cantidad de dinero, en un tiempo y en una periodicidad previamente pactada.
- **Pignoración:** Se refiere a los fondos invertidos en depósitos a plazo que sirven de aval o garantía para la obtención de un crédito.
- **Plazo:** Es el tiempo que se otorga para el pago de un crédito.
- **Pre cancelación de Crédito:** Es a la acción de cancelar el saldo de crédito vigente antes de la fecha de su vencimiento.
- **Provisión:** Artilugio contable que sirve para prevenir el riesgo, al interior de la cooperativa, por la falta de puntualidad o no pago de las obligaciones crediticias.
- **Provisión constituida:** Es la porción de las provisiones realmente contabilizada.
- **Provisión requerida:** Es el artilugio contable que, de acuerdo a las normas de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, debe efectuar la cooperativa en función del grado de puntualidad de los pagos de los créditos.
- **Refinanciamiento de Crédito:** Es el mecanismo que previendo la probabilidad para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable, genere utilidades o ingreso neto en su actividad productiva o de comercialización, y presente una categoría de riesgo hasta B-2 “Riesgo potencial” en la entidad y en el sistema financiero. Las condiciones de la nueva operación podrán ser diferentes con respecto a la anterior
- **Reestructuración de Crédito:** Es el contrato que se podrá generar cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido
- **Seguro de desgravamen:** Es el contrato efectuado con una empresa de aseguramiento, que sirve para proteger el pago del crédito en caso de

fallecimiento del titular de la deuda, siempre y cuando este se encuentra al día en sus obligaciones crediticias.

- **SEPS:** Siglas de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.
- **Socio:** Persona que posee valores en certificados de aportación obligatorios.
- **Sujeto de Crédito:** Es toda persona natural o jurídica que está, legalmente capaz, para contratar y obligarse.
- **Tabla de amortización:** Documento en el cual se detalla el valor de capital e interés y las fechas en las cuales el socio debe abonar a su obligación crediticia.
- **Tasa de Interés:** Es el costo del dinero.
- **Tasa de interés activa:** Es el costo del dinero prestado por la institución a un socio.
- **Tasa de interés efectiva anual:** Es el cálculo del interés nominal, adicionándole su impacto en el tiempo y otros gastos relacionados con el crédito.
- **Tasa de interés nominal:** Es el porcentaje de negociación, se lo inserta en el pagaré y sirve de referencia para el cobro del costo del dinero en el tiempo.
- **Tasa de interés pasiva:** Es el porcentaje que representa el costo del dinero recibido por la Institución proveniente de socios, otras instituciones financieras, etc., que lo dejan en calidad de préstamo.

#### **4.1.1.5 Leyes Aplicables**

Dentro del proceso diario la Cooperativa se ve abocada a cumplir con Leyes y Reglamentos relacionados al proceso crediticio, por lo tanto es necesario mencionar las más importantes que tiene relación directa con este manual:

- Constitución de la República emitida en el año 2008.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su Reglamento.
- Código de Procedimiento Civil.

## 4.1.2 DE LOS CRÉDITOS

### 4.1.2.1 Aspectos Institucionales

#### 4.1.2.1.1 Naturaleza Jurídica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., con RUC N° 0190316327001 es una institución financiera de derecho privado y abierta al público en general.

Tiene una duración indefinida; sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causales y en la forma establecida en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Con domicilio principal la Parroquia Güel perteneciente al Cantón Sigüig, Provincia Azuay, se constituye como cooperativa de ahorro y crédito de responsabilidad limitada el 24 de octubre de 2002 mediante acuerdo N° 11 del Ministerio de Bienestar Social.

Con fecha 14 de mayo de 2013 la SEPS aprueba sus estatutos mediante la siguiente resolución: SEPS –ROEPS-2013-000077 aprobación de los estatutos.

### Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que busca permanentemente contribuir al desarrollo económico de sus socios, a través de la prestación de servicios oportunos de ahorro y crédito a costo razonable y competitivos de esta manera mejorar la calidad de vida con honestidad, transparencia y eficiencia”.

### Visión

“Ser una institución altamente solvente con la confianza del 70% del mercado sigseño.”

## Valores

Solidaridad: “Apoyémonos para crecer juntos”

Responsabilidad Social y Ambiental: “Contribuimos y fomentamos su bienestar y progreso”

Trabajo en Equipo: “Buena Comunicación”

Excelencia: “Mejores servicios con trato personalizado”

Confianza: “Seguridad y Tranquilidad para su futuro y el de su familia”

Solidez: “Buenos resultados financieros”

Trasparencia: “Gestión responsable”

### *4.1.2.1.2 Estructura de Administración y Organización del Área de Crédito*

El proceso crediticio requiere la intervención de diferentes responsables dependiendo de las particularidades que rodeen la operación. Entre estos responsables figuran:

**Consejo de Administración:** Es el organismo de dirección de la cooperativa. Está integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes figura el nombramiento del comité de crédito así como la aprobación de las políticas crediticias. Del mismo modo, es el único ente que tendrá la potestad de aprobar créditos vinculados y créditos que excedan los máximos fijados tanto en el caso de Microcréditos como en créditos de consumo.

**Consejo de Vigilancia:** Es el ente de control de la cooperativa, está integrado por tres vocales principales y tres vocales suplementes. Entre sus funciones se encuentra velar por el cumplimiento de las políticas establecidas para cada línea de crédito.

El **Gerente General:** Entre sus atribuciones figuran:

- Presidir el Comité de Crédito.
- Implementar las políticas institucionales y la normatividad interna.
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial

- Supervisar la entrega de información a los distintos entes de control de acuerdo a las Leyes y sus Reglamentos y la normativa interna.

**Gerencia de Cobranzas:** Adicionalmente a la recuperación de cartera, será también su función la revisión de la información del solicitante, una vez que ésta haya sido revisada por el Oficial de Crédito.

**Comité de Crédito:** Estará integrado por el Gerente de Negocios, Gerente de Cobranzas y Gerente General que será quien lo presida. El objetivo de ese comité será la revisión, el análisis y el dictamen acerca de solicitudes de crédito que muestran singularidades en cuanto a la capacidad de pago, monto del préstamo, etc. El acuerdo al que lleguen las tres partes será finalmente la última decisión sobre el crédito.

**El Jefe de Crédito:** Es la persona encargada de la revisión del crédito, previo a que la operación llegue a gerencia. Será el encargado de certificar que el socio solicitante cumple con los requisitos establecidos según corresponda a la línea de crédito.

**Oficial de Crédito:** Es la persona encargada de la recepción de la solicitud de crédito, revisión de la carpeta del socio y el traspaso de la información al área de Cobranzas.

#### ***4.1.2.2 Administración del Servicio de Crédito***

##### ***4.1.2.2.1 Niveles de Responsabilidad***

La administración general del proceso de crédito será responsabilidad directa del Gerente General. En caso de falta del gerente la responsabilidad la toma el subrogante de gerencia que recae en el Jefe de Crédito.

#### 4.1.2.2.2 Niveles de Aprobación

La máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración, delegando autoridad para la aprobación a:

- **Comité de Crédito**, que asumirá la responsabilidad en el análisis de situaciones que se sitúen fuera del ámbito normal de acción.
- **Gerente General**, quien aprobará finalmente toda solicitud cuyos montos se ubiquen dentro de los rangos establecidos.
- **Jefe de Crédito**, cuando el gerente se encontrare ausente, el Jefe de Crédito será quien reciba la responsabilidad de aprobación de un crédito, no eximiéndole aquello de remitir un informe sobre el (los) créditos que se haya (n) aprobado en el tiempo de la ausencia. De existir alguna observación por parte de gerencia está será notificada al Jefe de Crédito para tomar las medidas necesarias.

Los niveles de aprobación se detallan en el siguiente cuadro:

Niveles de Aprobación	Nivel Jerárquico	Montos Límites en Créditos Consumo	Montos Límites en Créditos Micro
1	Consejo de Administración	En créditos vinculados aprobará independientemente del monto. También aprobará créditos de consumo cuyos montos sean desde USD 15.000,01 hasta \$30.000,00	Montos mayores a \$20.000,01 hasta USD 50.000
2	Comité de Crédito	Desde USD 100,00 hasta USD 15.000,00	Desde USD 1.000 hasta USD 20.000,00

#### Importante:

El Consejo de Administración se reunirá mensualmente o con la frecuencia requerida, para revisar y resolver los informes de las auditorías y los informes de cartera.

### **4.1.2.3 Estrategia de Mercado**

#### **4.1.2.3.1 Mercado Objetivo**

El mercado objetivo de la cooperativa está compuesto por personas naturales y jurídicas.

Las personas naturales deberán estar domiciliadas, preferentemente, en el cantón Sigsig, sin embargo también se considerarán, los empleados de las empresas socias en sus filiales o sucursales, sin discriminación de etnia, género y condición social.

Las personas jurídicas, deberán estar domiciliadas, preferentemente, el Cantón Sigsig y ser socia de la Cooperativa.

#### **4.1.2.3.2 Elaboración del Plan Estratégico**

Cuando Gerencia conjuntamente con los Jefes Departamentales, elaboren el POA, se llevará a cabo el análisis del mercado, para establecer una referencia previa a la fijación de políticas crediticias. En este momento, se fijará las metas a nivel Organizacional y Departamental, fundamentalmente, para las áreas de Crédito y Cobranza, considerando superar las metas del ejercicio anterior, tomando en cuenta su entorno.

#### **4.1.2.3.3 Diseño y Desarrollo de Productos**

A fin de modificar, añadir o suprimir líneas de crédito, Gerencia, conjuntamente con las Jefaturas Departamentales, analizarán la situación actual de la institución, tomando en consideración su posición financiera. Posteriormente, procederá a elaborar y proponer modificaciones o revisión a los productos con los que cuenta la cooperativa, trasladando para su revisión y resolución al Consejo de Administración, y de ser favorable, su posterior aplicación.

#### **4.1.2.4 Fuentes de Recursos para la Actividad Crediticia**

##### **4.1.2.4.1 Depósitos**

Recursos que los socios o clientes confían a la Cooperativa bajo cualquier modalidad de ahorro o depósito a plazo, registrados contablemente en el pasivo. La cartera podrá estar financiada por lo menos en un 80% por obligaciones con el público.

##### **4.1.2.4.2 Capital Institucional**

El Capital Institucional está constituido por los recursos propios o de los socios, destinada para el servicio crediticio.

#### **4.1.2.5 Tipos de Crédito**

De acuerdo a la clasificación que establece la Superintendencia de la Economía Popular y Solidarias, la Institución ha definido los siguientes tipos de productos de créditos, diseñados para satisfacer una demanda específica. **(Ver anexo N°1: “Clasificación de Tipos de Crédito”)**.

##### **4.1.2.5.1 Credi Consumo**

Requerimiento de libre disponibilidad o para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

##### **4.1.2.5.2 Credi Productivo**

Financiamiento de actividades productivas diversas en las ramas de: producción agrícola y ganadera, artesanías y transformación de la producción dentro del área de cobertura geográfica de la Cooperativa.

##### **4.1.2.5.3 Crédito Inversión**

Financiamiento de inversiones no productivas como: adquisición de terrenos, casas, vehículos.

#### *4.1.2.5.4 Micro Empresarial*

Financiamiento de actividades de comercialización y generación de servicios de socios del área de cobertura de la Cooperativa.

#### *4.1.2.5.5 Credi- Migrante*

Destinado a cancelar deudas con prestamistas informales para familiares que han emigrado, siempre que el beneficiario ya se encuentre en el lugar de destino y los familiares en el lugar de origen dentro del área de cobertura.

#### *4.1.2.5.6 Credi Emergente*

Satisfacer requerimientos de calamidad domestica de los socios.

#### *4.1.2.5.7 Credi Interinstitucional*

Requerimiento liquidez de otras EFLs.

#### *4.1.2.5.8 Credi Vivienda*

Financiamiento para adquisición, construcción o mejoramiento de vivienda.

#### **4.1.2.6 Políticas Generales de Crédito**

- a) El Consejo de Administración aprobará los límites máximos por tipos de crédito, la Gerencia General presentará periódicamente estudios de riesgo por: sectores, productos, áreas geográficas; a fin de que la cartera sea diversificada, evitando la concentración del mismo.
- b) La determinación de políticas, requisitos, montos, plazos, tasas de interés, comisiones, garantías adecuadas, destino, base de apalancamiento, forma de pago, nichos de mercado y demás parámetros de los créditos; serán propuestos por el Gerente General al Consejo de Administración para su resolución, sobre lo cual se basarán los niveles de aprobación de los créditos, de acuerdo a la evaluación del perfil del riesgo del socio y las características de los mercados donde opera la Cooperativa y los productos que ofrece, resumidos en el **Anexo N°1: “Clasificación de Tipos de Crédito”**

- c) La Jefa de Créditos evaluará permanentemente la razonabilidad y competitividad de las tasas de interés activas, otros cargos, los costos operativos y financieros; y, presentará las modificaciones que creyere necesarias al Gerente General para conocimiento y resolución del Consejo de Administración.
- d) El Consejo de Administración resolverá los niveles de descentralización de la decisión crediticia propuesta por el Gerente General.
- e) El Gerente General es responsable sobre la administración del riesgo crediticio de la institución. El Comité de Crédito recomendará las estrategias para mitigar el riesgo, y propondrá las medidas adecuadas, incluyendo provisiones adicionales si fuese del caso.
- f) El valor concedido con la modalidad de préstamo se acreditará en la cuenta de ahorros del socio.
- g) La persona natural o jurídica, para ser considerada sujeto de crédito por la Cooperativa debe presentar una calificación superior 600 puntos en todas sus obligaciones crediticias reportadas al Buró de Crédito o la institución que lo reemplace; sin embargo, cuando una obligación impaga no supere el 10% de sus ingresos y presente calificación entre 500 y 599 puntos, también será considerado como sujeto de crédito. La misma norma se aplicará hacia el garante.
- h) Se otorgará un crédito cuando se identifique carácter y capacidad de pago favorable. De su verificación se encargará el Jefe de Crédito.

#### **4.1.2.7 Políticas Específicas**

##### **4.1.2.7.1 Sujeto de Crédito**

Será sujeto de crédito toda persona natural o jurídica que sea socio activo de la Cooperativa, evaluado a través de un análisis técnico y que cumplan con las condiciones específicas que se establecen a continuación.

##### **4.1.2.7.2 Personas Naturales**

1. Ser socio.

2. Ser ecuatoriano por nacimiento o extranjero con residencia legal, mayor a 18 años y menor a 65<sup>1</sup> años hasta la fecha de último pago programado y encontrarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles.
3. Calificar con un puntaje mínimo de 65 puntos en la calificación de créditos.  
**Ver anexo N°3 “Fórmula para Aprobación de Créditos”**
4. Estar al día en sus obligaciones con la Cooperativa.
5. Tener certificados de aportación
6. Ofrecer garantías satisfactorias y suficientes.
7. No tener cuentas corrientes inhabilitadas en el sistema financiero.
8. Presentar una calificación “A” en todas sus obligaciones crediticias reportadas al Buró de Crédito, sin embargo, cuando una obligación impaga no supere el 10% de sus ingresos y presente calificación “B2”, también será considerado como sujeto de crédito.
9. No estar registrado en el CONSEP, ni en ningún listado de personas vinculadas con el lavado de activos.
10. Para aquellos socios que deseen pignorar sus depósitos en la Cooperativa, no existirá límite de edad, sin embargo se deberá tomar en cuenta que aquellas personas que superen los 65 años no contarán con seguro de desgravamen.
11. El deudor presentará estabilidad de ingreso, ya sea salario o fruto del negocio, mayor a 1 año. Si el deudor presenta menos de un año, deberá contar con un garante, socio de la Cooperativa, que tenga ingresos estables superiores al año, estos ingresos pueden provenir de negocios, salarios, honorarios, remesas, etc.
12. No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de personas que mantengan créditos castigados en instituciones del Sistema Financiero o declarados insolventes.

#### 4.1.2.7.3 *Personas Jurídicas*

- a) Ser socio,
- b) Ser una entidad privada, con personería jurídica reconocida por los organismos correspondientes.
- c) Presentar documentación, que acredite la autorización del ejercicio de su actividad (Ruc, Estatutos o Escrituras de Constitución)

---

<sup>1</sup> Excepción: Si el socio tuviese más de 65 años y que siendo socio antiguo haya mantenido un record positivo en la cooperativa, éste si podrá acceder a un crédito.

- d) Tener una cuenta de ahorros.
- e) Tener al día sus certificados de aportación.
- f) Demostrar los ingresos que genera su actividad con documentos contables e impositivos que demuestren su capacidad de pago.
- g) Proveer la información económica financiera histórica (dos últimos años) y actual de la Empresa para el análisis de la solicitud de crédito.
- h) Presentar pago del Impuesto a la Renta del ejercicio económico anterior.
- i) Acreditar a sus representantes legales.
- j) El Representante Legal contará con la autorización correspondiente para contraer deudas a favor de la empresa.
- k) Evaluar las garantías presentadas y que respalden adecuadamente la operación de crédito.
- l) No tener cuentas corrientes inhabilitadas en el sistema financiero.
- m) Presentar una calificación "A" en todas sus obligaciones crediticias reportadas al Buró de Crédito.
- n) No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de Empresas que tengan créditos castigados o que mantengan créditos en ejecución con alguna institución del Sistema Financiero.
- o) No estar registrado en el CONSEP, ni en ningún listado de personas vinculadas con el lavado de activos.

#### **4.1.2.8 Condiciones Generales de los Créditos**

De acuerdo a las características del mercado, a la demanda de créditos y a la capacidad de colocación (liquidez) se otorgarán créditos en base a las condiciones que se detallan a continuación. **Ver anexo N°1: Clasificación de tipos de crédito.**

##### *4.1.2.8.1 Monto*

La Cooperativa ha determinado como cupo máximo para cualquier operación de crédito el valor que determine el Consejo de Administración mediante resolución.

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, la cooperativa podrá conceder créditos o asumir riesgos con los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y cuarto

afinidad por un monto global a este grupo inferior al 10% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anterior; o en forma individual no superior al uno por ciento (1%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este numeral serán resueltas por el Consejo de Administración.

Los montos en todos los casos deben estar de acuerdo con la capacidad de pago demostrada en la evaluación económica y con la información adicional presentada por el solicitante.

Los montos mínimos y máximos para los distintos tipos de producto, se detallan en el **Anexo N°1: Clasificación de tipos de crédito**.

#### *4.1.2.8.2 Plazo*

El plazo autorizado por la Institución, se basará en el análisis socio económico del socio, el objeto de la inversión, monto del crédito y el ciclo de operación del negocio financiado; según los criterios utilizados para el establecimiento de plazos de las políticas de la Cooperativa.

En toda instancia, la Cooperativa mantendrá un equilibrio permanente entre el plazo de su captación y el de su colocación procurando tener mayor rotación de cartera y evitar riesgos de descalce entre activos y pasivos.

Sin menoscabo de lo anteriormente indicado el plazo máximo que concederá la cooperativa para un crédito será de acuerdo a las resoluciones emitidas por el Consejo de Administración.

#### *4.1.2.8.3 Formas y Aplicación de los Pagos*

Las formas y aplicación de pago de los préstamos, estarán de acuerdo con el flujo de ingresos y gastos y la capacidad de pago del socio.

La Cooperativa establece la posibilidad de dos formas de pago:

- Cuotas.
- Al vencimiento del plazo.

Los tipos de cuotas que se pueden aplicar para el pago de los créditos pueden ser cuotas fijas o variables, dependiendo del flujo de ingresos del socio, pudiendo ser mensuales o trimestrales.

La aplicación de pago que se dará a los créditos en general será por cuota, la que comprenderá:

- Comisión por gestión de cobranzas,
- Notificaciones,
- Intereses por mora,
- Intereses adeudados,
- Seguro de desgravamen y
- Capital.

#### *4.1.2.8.4 Tasas de Interés y Otros Recargos*

##### **4.1.2.8.4.1 Tasa de interés**

La Cooperativa, como política para la fijación de tasas de interés, tomará como referencia la tasa máxima efectiva determinada por el Banco Central del Ecuador. Al mismo tiempo se hará un análisis del costo de los fondos, las tasas de interés activas prevalecientes en el mercado para un segmento específico a atender, la inflación, el nivel de riesgo, la tasa de rendimiento sobre las aportaciones de los asociados y la situación financiera de la Cooperativa. La tasa de interés será diferenciada de acuerdo al tipo de crédito y el respaldo en ahorros que presente el deudor.

Se entiende como costos de los fondos, todos los relacionados a la gestión Cooperativa, incluye costos financieros, costos administrativos y provisión de cartera. Cuando la cooperativa modifique las tasas de interés, serán aplicadas a

los nuevos préstamos, a partir de la fecha de modificación de tasas. **Ver anexo N°2: “Tasas de interés activa vigente”**

Los intereses se calcularán en base a los saldos de capital

#### **4.1.2.8.4.2 Recargos por mora**

Se incluye dentro de este rubro un monto adicional que el socio deberá cancelar cuando se incumpliese el pago de sus obligaciones. El cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota. También se incluirá el costo por gestión de cartera que incluye lo previsto en el **Anexo N°4: “Estructura de recargo por cobranza de créditos en mora”**

#### **4.1.2.8.4.3 Otros recargos**

- **Seguro de Desgravamen:** Todo crédito a personas naturales hasta los 65 años de edad deberá incluir en la tabla de amortización el valor del seguro de desgravamen.
- **Trámites de Inscripción:** En los créditos con garantía hipotecaria o prendaria, los costos por el avalúo, minuta, escritura y la inscripción del bien en el registro de Propiedad, serán cancelados directamente por el socio.

#### **4.1.2.9 Destino de las Operaciones de Crédito**

El destino de un crédito estará en función las especificaciones de dicha línea, encontrando entonces siete destinos diferentes:

##### **4.1.2.9.1 Credi Consumo:**

Préstamo enfocado en la adquisición de bienes y servicios.

#### *4.1.2.9.2 Credi Productivo:*

Préstamo encaminado hacia la producción agrícola y ganadera, artesanías y transformación de la producción dentro del área de cobertura geográfica de la Cooperativa

#### *4.1.2.9.3 Crédito Inversión:*

Préstamo dirigido a la adquisición de terrenos, casas y vehículos.

#### *4.1.2.9.4 Micro Empresarial*

Préstamo cuyo monto será destinado a cubrir actividades de comercialización y generación de servicios.

#### *4.1.2.9.5 Credi Migrante*

Préstamo destinado a cancelar deudas con prestamistas informales para familiares que han emigrado.

#### *4.1.2.9.6 Credi Emergente*

Préstamo dirigido para satisfacer requerimientos de calamidad doméstica de los socios.

#### *4.1.2.9.7 Credi Interinstitucional*

Requerimiento liquidez de otras EFLs.

#### *4.1.2.9.8 Credi Vivienda*

Préstamo para la adquisición, construcción o mejoramiento de la vivienda.

### 4.1.3 DE LAS GARANTÍAS

Las garantías se constituyen en la fuente alternativa de repago de las obligaciones del deudor, forman parte del proceso crediticio, por lo cual se debe mantener un registro actualizado de las mismas que demuestren su existencia, protección y tasación cuando corresponda. Si bien las garantías se consideran para la calificación de deudores, éstas no serán consideradas para la evaluación de la capacidad de pago del deudor.

El tipo de garantía que respaldará cada crédito se lo detalla en el **Anexo N°8 “Tipos de garantía y cobertura”**

Las garantías que acepta la cooperativa, se clasifican dependiendo de su calidad y grado de realización, así:

#### 4.1.3.1 *Garantías Reales*

Todo crédito que restando el respaldo en ahorros supere los USD 10.000,00 necesariamente deberá presentar una garantía real.

**Prendarias:** El bien que respalde el crédito deberá ser el vehículo o la maquinaria. Para la validez de la garantía el socio deberá acreditar su legitimidad y la exención de todo gravamen. Adicionalmente, se deberá registrar la prohibición de enajenación en el Registro Mercantil. La garantía prendaria debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Contrato de compraventa debidamente notariado.
2. Avalúo del vehículo, realizado por un perito calificado por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.
3. Traspaso del vehículo a nombre del solicitante.
4. Documento que abalice que el activo se encuentra libre de gravamen.

**Hipotecarias:** El bien a ser hipotecado se encontrará ubicado dentro del entorno de influencia de la Cooperativa, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

- El propietario del bien a hipotecar, debe acreditar su propiedad y que esté libre de todo gravamen.
- El inmueble presentado como garantía deber ser avaluado por peritos especializados designados por la Institución y registrados en la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Los evaluadores deben tomar como referencia los precios de mercado a la fecha y las condiciones del mismo.
- La garantía hipotecaria se registrará al valor que determine el perito evaluador. El valor ESTIMATIVO determinado en el avalúo debe cubrir como mínimo el 140% del monto del crédito.
- La garantía hipotecaria se materializa con la inscripción de la garantía a favor de la Cooperativa, ante el Registrador de la Propiedad.

#### **4.1.3.2 Garantías Quirografarias**

Conocida también como garantía personal o sobre firmas. Tiene su fundamento en el respaldo a través de garantes.

La persona natural que se presente como aval personal debe llenar todos los requisitos exigidos al deudor principal, asumiendo la responsabilidad de la deuda como deudor solidario y respondiendo al pago de la misma con los depósitos que tuviera en la Cooperativa y con todos sus bienes presentes y futuros, hasta la total cancelación del crédito con todos los intereses y recargos.

Si el Garante es empleado dependiente, se solicitará su último rol de pagos que se adjuntará al expediente de crédito. Si el Garante es un microempresario independiente se debe realizar la evaluación económica respectiva.

#### **4.1.3.3 Pignoración de Depósitos**

Son aquellos que se han concedido con respaldo de Depósitos a Plazo Fijo (DPF), que el posible deudor mantenga en la institución.

Estas garantías deberán ser superiores de acuerdo a las regulaciones o disposiciones del Consejo de Administración o Gerencia General.

Los DPF presentarán el mismo tiempo de vigencia que el del crédito a respaldar. Si el tiempo del DPF es menor o mayor, se pre cancelará y se colocará, por lo menos al tiempo del crédito respaldado con la pignoración.

#### **4.1.3.4 Garantías no Aceptadas**

Se constituye como tal, aquella garantía que por las siguientes características califica el comité de crédito como no conveniente:

1. Garante con pésima calificación en el buró de crédito.
2. Cuando deudor y garante radiquen en otra ciudad; salvo que en ésta se encuentre alguna empresa filial.
3. En el caso de empresas filiales, cuando el socio no cuente con la autorización de la persona encargada de rol de pagos.

#### **4.1.3.5 Revisión al Proceso de Avalúo de Garantías, Solicitud e Informes**

La revisión del proceso de avalúo de garantías, solicitud e informes recae en el Jefe de Crédito de la Cooperativa, quien previa solicitud del Gerente General procederá a la revisión y análisis de la documentación sobre garantías entregadas, seleccionando a aquellas que se determinen mediante muestreo.

Remitirá un informe preliminar al Oficial de Crédito indicado las observaciones y no conformidades, para el descaro respectivo; para finalmente emitir un informe a Gerencia General con las recomendaciones.

### **4.1.4 DEL PROCESO DE CRÉDITO**

Dentro del proceso de crédito figuran los siguientes subprocesos:

#### **4.1.4.1 Promoción y Mercadeo**

Consiste en una explicación lógica y coherente por parte del Oficial de Crédito sobre las características del producto y además de la forma en cómo estas se convierten en un beneficio para los socios; de igual manera se enfatizará en las

necesidades del socio y como el producto puede llegar a satisfacer esas insuficiencias.

En función de los planes de promoción, la Gerencia podrá establecer estrategias de venta de los productos, mediante la visita directa a empresas públicas o privadas, en las que existan potenciales socios para créditos de consumo, formalizando, a través de Convenios Institucionales, la recuperación de los mismos mediante retenciones autorizadas de los sueldos de sus empleados.

En esta etapa se llenará el formulario de Solicitud de Crédito (**Ver anexo N°6 “Solicitud de Crédito”**) del solicitante y su garante, con el fin de obtener información personal del mismo y efectuar el proceso de Pre Aprobación, después el Oficial de Crédito proporcionará toda la información de los diferentes productos crediticios y los requisitos básicos que debe cumplir.

Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos serán informados a través de medios escritos en el que se aplicarán las disposiciones establecidas por la SEPS.

#### **4.1.4.2 Análisis**

##### *4.1.4.2.1 Documentación*

Para iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida tanto para el deudor principal como para los codeudores o garantes y sus cónyuges o convivientes legalmente reconocidos en caso de tenerlos.

Los formularios son:

- a) Solicitud de crédito,
- b) Autorización para consultar y reportar al Buró de Crédito,
- c) Formulario de solicitud de fondos,
- d) Declaración Patrimonial del solicitante

- e) Certificado de ingresos y retenciones laborales (empleados públicos o privados)
- f) Contrato de arrendamiento,
- g) Contrato de prestación de servicios,
- h) Facturas
- i) Comprobantes de recepción de los giros (rentistas)
- j) Datos requeridos para cumplir la política Conozca a su Cliente.
- k) Carta de pago de un servicio básico no superior a tres meses de emisión

Deberán ser llenados y firmados directamente por el solicitante y garante(s), y no deben contener tachones, borrones o enmendaduras.

Al recibir la solicitud de crédito, el Oficial de Crédito, verificará que la misma contenga la información completa.

Toda solicitud de crédito deberá especificar, con claridad el destino que tendrá el mismo.

En renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones, el Oficial de Crédito, actualizará la información del socio, de acuerdo a lo estipulado anteriormente.

#### *4.1.4.2.2 Solicitud de Crédito*

La información declarada en el formulario de Solicitud de Crédito debe estar respaldada por toda la documentación que presenta el solicitante o garantes con el fin de validar la misma, debiendo completarse lo requerido en el anexo N°6 Solicitud de Crédito.

Mediante este documento se formaliza la solicitud de un crédito en forma escrita y con la firma del solicitante y codeudores o garantes, previo análisis y decisión del tipo de producto de crédito que solicita. La solicitud debe indicar como mínimo las condiciones de: monto, plazo, destino, tipo de garantía, ingresos, gastos, referencias personales, bienes, etc.

#### *4.1.4.2.3 Evaluación al Solicitante y su Garante en caso de Presentarse*

En esta etapa se determina las condiciones socio-económicas-financieras del solicitante y su unidad familiar para el otorgamiento del crédito y su capacidad de pago para cumplir con su obligación. Es importante dar énfasis en la investigación del nivel de endeudamiento total que el peticionario tiene en ese momento.

Los resultados que se obtienen en la inspección y evaluación de los interesados sirven para determinar la capacidad de pago, voluntad de pago y aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis y minimizar el riesgo. Los parámetros generales de evaluación incluirán: capacidad empresarial, capacidad de pago, estabilidad familiar, moral de pago, sector económico, y garantía. En caso de financiamiento para vivienda, adicionalmente, se deberá tomar en cuenta la tenencia, ubicación, riesgo del inmueble; así como diseño y presupuesto de construcción, etc.

Para agilizar este proceso se utilizará la matriz de “Lista de Verificación” que se adjunta a este manual como **Anexo N° 7 “Listado de verificación de la visita”**

#### *4.1.4.2.4 Análisis Crediticio*

El análisis crediticio deberá adecuarse a cada tipo de producto que oferta la cooperativa. Del mismo modo, se debe considerar que la profundidad y amplitud del análisis (mayor información, estados financieros, balances, etc.) dependerá del riesgo que representa el crédito. Es importante también verificar en este punto la consistencia entre la información proporcionada en la solicitud y en la entrevista personal.

Es responsabilidad insustituible en todos los créditos, independientemente del monto de los mismos, la verificación de los ingresos del socio, conyugue en caso de existir y garante. Dentro del análisis crediticio se contemplan:

#### 4.1.4.2.4.1 Las variables del análisis crediticio:

La metodología de aprobación se basa en lo detallado en el **Anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**

##### 4.1.4.2.4.1.1 CARÁCTER (C)

Es la disposición del socio de cumplir con sus obligaciones analizando así su honradez y su integridad (**Ver anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**). En el que se analiza los siguientes aspectos.

- a) Consulta de la calificación crediticia del socio en el buró de crédito misma que debe ser mayor a 500 puntos.
- b) Historial Crediticio: Es la forma de pago como ha cancelado los créditos el solicitante, su impacto en el análisis crediticio se lo determina en el **Anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**, para determinar este proceso se tomará en cuenta la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.
- c) Visita de Campo: Investigación y verificación de la información proporcionada por el socio.

##### 4.1.4.2.4.1.2 CAPACIDAD DE PAGO (CP)

Son los fondos disponibles que tiene el solicitante luego de analizar los ingresos, menos los gastos y cuota de préstamos, teniendo como resultado los fondos disponibles para poder cancelar el préstamo solicitado (**Ver anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**)

**Para personas naturales:** A los ingresos netos reflejados en el rol de pagos, se adicionará los ingresos del cónyuge y los otros ingresos provenientes de fuentes comprobadas, se deducirán los gastos de alimentación, vestido, salud, vivienda, educación y otros gastos tomando en consideración los gastos financieros.

De allí se obtendrá el flujo neto de ingresos y gastos, el cual se utilizará el 70% como determinación de la capacidad de pago del socio o, lo que es lo mismo, el valor de la cuota que la persona podría cancelar.

Para determinar la capacidad de pago, se deberá deducir de los ingresos los gastos, con lo que se obtiene el superávit de ingresos netos. De esta diferencia se tomará en cuenta el 50% como valor de la cuota mensual.

Se considerará los siguientes puntos:

Si los ingresos flexibles no son comprobados, no podrán ser considerados.

Como mecanismo de control de gastos, normalmente se utilizarán los siguientes porcentajes:

- a) Por cada carga familiar deducir el 5%, con un máximo de hasta 4 cargas, es decir no más del 20%
- b) Por alimentación el 5% por carga familiar con máximo de 4 cargas, o analizar si lo declarado es un valor similar a este porcentaje
- c) Por arriendo 15%, en caso de que el socio no declare el valor del canon de arriendo, o si este no concuerda con la realidad del mercado; si el socio declara dicho valor se deberá considerar el mismo.
- d) Por salud el 5%, o analizar si lo declarado es un valor similar a este porcentaje
- e) Por vestimenta el 5%, o analizar si lo declarado es un valor similar a este porcentaje
- f) El valor declarado de los servicios básicos y de las cargas financieras.

Estos porcentajes podrán no ser tomados en cuenta si la información proporcionada por el socio es coherente y debidamente sustentada.

**Para personas jurídicas** Se analizará en función del balance y estado de pérdidas y ganancias del mes anterior al que solicita el crédito.

Del balance general se obtendrá:

- a) El nivel de apalancamiento u obligaciones financieras que posee la institución no superará el 70% de los pasivos.
- b) Porcentaje de participación de inventarios en el total de activos superior al 70%.
- c) ROE superior a la inflación

Del estado de pérdidas y ganancias:

- d) Presentar utilidad.
- e) Margen de intermediación financiera, superior a los gastos operacionales.
- f) Informe de Auditoría externa del ejercicio económico anterior a la fecha de presentación de la solicitud, en el que se analizará las observaciones, de ser salvedades se abstendrá de otorgar el crédito.

Luego de determinar la capacidad de pago, esta fijará el monto y plazo de la operación a concederse.

#### CAPITAL (CT)

Es el respaldo patrimonial que posee el socio. De acuerdo al monto de crédito solicitado el Oficial emitirá criterio en su calificación en relación a la valoración de los bienes del socio. Se determina en el **anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**.

##### 4.1.4.2.4.1.3 *CONDICIONES (CO)*

Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago. El Oficial analizará la situación en la que se encuentre el sector al que va destinado el crédito, y la estabilidad general del socio. **(Ver anexo N°1 Clasificación de Tipos de Crédito)**

##### 4.1.4.2.4.1.4 *COLATERAL (CL)*

Son las garantías que el socio pone a disposición por el crédito solicitado. Dependiendo la línea crediticia se solicitará las garantías respectivas mismas que el Oficial de Crédito será el encargado de calificar dicha garantía misma que respaldará al crédito solicitado. **(Ver anexo N°1 “Clasificación de Tipos de Crédito”)**.

##### 4.1.4.2.4.2 **Valoración al proceso de evaluación**

Para ser considerado como sujeto de crédito se observarán los siguientes procesos:

#### 4.1.4.2.4.2.1 CALIFICACIÓN MINIMA

La calificación mínima para ser considerado como sujeto lo determina en el **Anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**

#### 4.1.4.2.4.2.2 CUOTA MENSUAL

Para fijar la cuota a cancelar a más de determinar la capacidad de pago determina en el numeral “2 Capacidad de Pago”, de la sección “4.1.4.2.4.1 Las Variables del Análisis Crediticio”, se dispondrá lo determinado en el **Anexo N°3 “Fórmula para aprobación de créditos”**:

#### 4.1.4.2.4.2.3 OTRAS OBSERVACIONES

1. **Seguro de Desgravamen:** En todo crédito otorgado, los deudores directos, deberán estar cubiertos con el Seguro de Desgravamen, que cubre el crédito en una eventual muerte o accidente del deudor.
2. **Crédito Microempresa:** Para otorgar crédito Microempresa, en la visita in situ, se deberá observar:
  - Apariencia del negocio (limpio y ordenado).
  - Volumen de ventas de acuerdo al tamaño del negocio y ubicación.
  - Número de empleados incluyendo al propietario con relación a los niveles de producción, para determinar la productividad del negocio.
  - Nivel de utilidades.
  - Se debe analizar el destino del crédito, con el propósito de verificar la razonabilidad de la aplicación de los fondos solicitados en actividades que asegure el cumplimiento de los pagos.
  - Está prohibido otorgar créditos dirigidos a negocios que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres.

#### 4.1.4.2.4.3 Validación de información

A continuación se presentan las nociones generales de controles obligatorios que deben ser efectuados, estos surtirán el efecto deseado siempre y cuando el evaluador aplique el cuidado necesario y su experiencia en la materia.

Estos no deben ser vistos como trabas a la gestión del área de Comercialización sino por el contrario como una forma de minimizar el riesgo de la cooperativa.

Si el Oficial de Crédito detectase intento de fraude deberá reportar el hecho al Jefe de Crédito.

Los filtros de evaluación dentro del departamento de crédito están compuestos de la siguiente manera:

#### 4.1.4.2.4.3.1 EVALUACIÓN ÓPTICA

Consiste en la revisión personal de todos y cada uno de los documentos adjuntos en una solicitud de crédito, confrontando dicha información con los campos que el socio debe llenar tanto de carácter personal, domiciliario, laboral, referencias personales y de ingresos.

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

- a) **Cédulas de Identidad:** Tanto del deudor como del garante, siendo este el único documento que acredita su identidad. Al momento en el Ecuador existen dos tipos de cédulas: con chip y sin chip, teniendo estas últimas, validez hasta su caducidad.
- b) En cuanto a las nuevas cedulas, sus características son:

**■ Anverso de la cédula**

**■ Reverso de la cédula**

Entre las sugerencias que hace el Registro Civil, no se debe exponer el documento al agua, pues el chip se estropearía

Fuente: Registro Civil. Elab.: MS/Diseno editorial/HOY

- c) **Papeleta de votación:** Certificado emitido por el Consejo Nacional Electoral. Tendrá validez siempre y cuando corresponda a las últimas elecciones.
- d) **Planilla de Servicios Básicos:** Dentro de las cuales se puede adjuntar la planilla de luz, agua o teléfono actualizada. Los campos que deberán ser analizados obligatoriamente son: dirección, fecha de lectura de la factura, número telefónico (caso de la planilla de teléfono).
- e) **Rol de pagos.-** Documento que deberá presentarse sin tachones ni enmendaduras, firmado, sellado y con nombre del personal autorizado. Se deberá analizar inicialmente el total de ingresos, así como el detalle de los egresos. En caso de existir una sobre dimensión de los ingresos se solicitará un certificado de ingresos y si así persiste la duda incluso se puede llegar a pedir planillas de aportación al IESS actualizadas.
- f) **Certificado de Ingresos.-** Los cuales deberán estar presentados con las siguientes características:
  - a. Estar emitido en hoja membretada de la empresa;
  - b. Fechado;
  - c. Firmado, sellado y con nombre de personal autorizado;
  - d. Dirección y número de teléfono.

#### 4.1.4.2.4.3.2 EVALUACIÓN INSTRUMENTAL

**Buró de crédito.-** Aplicación en la cual se podrá constatar el carácter de pago dentro del sistema financiero y comercial, siendo éste un primer parámetro para calificar a un socio como sujeto o no de crédito. Se tomará en cuenta el nivel de endeudamiento. La idea es analizar el comportamiento de pago histórico del socio.

Existe además, una variedad de opciones para evaluar al sujeto de crédito, entre las que se destacan:

- a) **Bases públicas:** En los sitios web se puede obtener información importante del socio, entre ellas podemos citar:

*Función judicial:* En esta página se podrá conocer si el solicitante y/o sus garantes presentan juicios civiles o de tránsito. El link de dicha institución es el siguiente: <http://www.funcionjudicial-azuay.gob.ec/>

*Servicio de rentas internas:* En esta página se conocerá si el socio cuenta con RUC, el estado del mismo; la dirección y tiempo de funcionamiento de su actividad comercial. Link de acceso:

[https://declaraciones.sri.gob.ec/facturacion-internet/consultas/publico/ruc\\_consulta.jsp?&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gov.ec/tuportal-internet&pathMPT=REGISTRO%20%DANICO%20DE%20CONTRIBUYENTES&actualMPT=Consulta%20de%20RUC%20&linkMPT=%2Ffacturacion-internet%2Fconsultas%2Fpublico%2Fruc\\_consulta.jsp%3F&esFavorito=N](https://declaraciones.sri.gob.ec/facturacion-internet/consultas/publico/ruc_consulta.jsp?&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gov.ec/tuportal-internet&pathMPT=REGISTRO%20%DANICO%20DE%20CONTRIBUYENTES&actualMPT=Consulta%20de%20RUC%20&linkMPT=%2Ffacturacion-internet%2Fconsultas%2Fpublico%2Fruc_consulta.jsp%3F&esFavorito=N)

Adicionalmente, se podrá conocer información referente a la relación de dependencia acudiendo al siguiente link:

<https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaNaturales.jsf>

*CNT – guía telefónica:* En la revisión de esta página se podrá verificar dirección, localidad, y número telefónico de deudor y garante.

[http://www.cnt.gob.ec/cntapp/guia104/php/guia\\_cntat.php](http://www.cnt.gob.ec/cntapp/guia104/php/guia_cntat.php)

- b) **Verificación In situ.**- La función es determinar el lugar del domicilio del socio y su garante(s) con el fin de poder ubicarlo (s) fácilmente el momento de la recuperación. No es suficiente comprobar el lugar del domicilio, sino también las condiciones de su vivienda, de esta forma podemos llegar a

saber si está o no en capacidad de afrontar una obligación. Como respaldo del proceso de verificación se utilizará el **Anexo N°7 “Listado de verificación de visita”**

#### **4.1.4.3 Aprobación**

Las solicitudes de crédito, cualquiera que sea su nivel de aprobación, deberá ser registrada en Acta de Comité de Crédito. El acta debe contener información relacionada a: Monto, plazo, destino del crédito, tasa, forma de pago, garantía que respalda el crédito y observaciones. Para fines de auditoría y control, el acta debe llevar la firma de los responsables de la aprobación.

El Jefe de Crédito será quien emita la última recomendación sobre un crédito previo a su revisión por parte de gerencia. Para ello, considerará el criterio del gerente de cobranzas y el estudio que él mismo haya efectuado.

Finalmente, indicará verbalmente a gerencia sobre la situación crediticia detallando específicamente un comentario sobre:

**La unidad económica:** Explicación general de la capacidad de deudor y garante (s).

**Condiciones de la propuesta de financiamiento:** Mencionar claramente si se aconseja o no la aprobación del crédito en cuestión, justificando en cualquiera de los casos la decisión.

#### **4.1.4.4 Desembolso**

##### **4.1.4.4.1 Instrumentación de Crédito**

El proceso de instrumentación comprende la impresión de documentos habilitantes, recepción de firmas deudores y garantes con sus respectivos cónyuges (de ser el caso) y la revisión de aspectos legales (constitución a favor de la hipoteca de las garantías reales, pólizas de seguros, pignoración de depósitos a plazo fijo, contratos en su contenido y forma), necesaria para el desembolso de las operaciones de crédito.

#### 4.1.4.4.2 Desembolso

El desembolso es la instancia en donde concluye el proceso de análisis crediticio y se efectiviza la solicitud de los socios. Las formas en las que puede darse el desembolso serán contempladas en el apartado: *Acreditación y Desembolso*, que se detallará más adelante.

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

- El desembolso de préstamos se efectuará mediante nota de crédito a la cuenta de ahorro del socio o cheque
  - Para el caso de crédito a la cuenta de ahorros, este será inmediato.
  - Para la emisión en cheque, el socio deberá, previamente, solicitar la emisión del documento en forma escrita indicando el lugar de remisión del mismo, para que la Cooperativa envíe a través de Courier nacional el documento esta cuenta ya debe estar abierta en la Cooperativa.
- Para los financiamientos garantizados con hipoteca o prenda, el desembolso se efectuará cuando el socio presente el registro de la hipoteca o prenda a favor de la Cooperativa, realizado por él en la oficina de Registro de la Propiedad o Mercantil correspondiente.

Envío de documentos al socio que vive fuera de Sigsig para el crédito, tomar en consideración la firma del pagaré.

#### 4.1.4.5 Seguimiento

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte del Jefe y Oficial de Crédito; para lograr que el socio cumpla con los compromisos contraídos con la Institución.

La frecuencia con que se lleve a cabo el seguimiento está en función al riesgo, de esa manera se establecen las siguientes frecuencias, de acuerdo al tipo de negocio.



### Periodos de Seguimiento de Créditos

Tipo de Crédito	No. de Veces	Frecuencia del Seguimiento
Consumo	1era.	A los 15 días de efectuado el desembolso
Microcrédito	1ra. 2da.	Máximo a los 8 días después del desembolso Al segundo mes

El Comité de Crédito, definirá el seguimiento especial para aquellos socios que representen un riesgo mayor para la Institución.

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

- Destino del crédito
- Situación económica y financiera actual
- Evolución del negocio del socio.

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

Otorgado el crédito, será necesario llevar a cabo un seguimiento de la cartera y efectuar la gestión de cobro correspondiente a fin de minimizar el riesgo de incobrabilidad.

Son los mecanismos y procedimientos que efectúa la Cooperativa para mantener un control efectivo de la cartera contaminada, entendiéndose esta como la cartera vencida y la que no devenga intereses.

Los procesos de seguimiento serán:

Dos días antes del vencimiento de la cuota, un mensaje recordatorio.

Si el socio no efectúa su pago oportuno el siguiente proceso:

- a) Desde el día 1 al 5: mensajes recordatorios continuos.
- b) Desde el día 6 al 15: llamadas telefónicas al garante y al deudor tanto sus lugares de domicilio como a sus lugares de trabajo.
- c) Cuando el efecto de las dos medidas anteriores sea limitado se procederá a emitir una notificación escrita firmada por el gerente de cobranzas. Esta notificación deberá incluir la demora en los pagos así como las acciones que proceden en caso de no presentación del socio.
- d) Si el monto lo amerita, de no existir respuesta a la notificación, el caso pasará al abogado de la cooperativa quien estará en la obligación de emitir un informe mensual sobre su gestión y el avance de las negociaciones.

El pago podrá efectuarse de las siguientes formas:

1. Depósito en caja
2. Transferencia o depósito a cuenta corriente previa llamada telefónica a la cooperativa para conocer el número de cuenta y luego escanear el documento.
3. Depositar en cheque con tres días de anticipación al vencimiento de la cuota para que luego de su efectivización se cancele la obligación.

#### **4.1.4.6 Recuperación**

##### **4.1.4.6.1 De Cartera Puntual**

Para ello es necesario el proceso conocido como preventivo, en el que mediante recordatorios, muy amables se le recuerde al socio el pago futuro de la deuda.

Este proceso debe ser en términos conciliatorios, jamás se podrá utilizar términos amenazantes, ya que podría generar un malestar en un buen socio, cumplidor de sus obligaciones y transformarlo en un socio moroso.

##### **4.1.4.6.2 De Cartera en Mora**

Con el objetivo de mantener la calidad de la cartera y de adoptar una política prudencial de prevenir el incremento de las Provisiones de cartera, las gestiones

de recuperación de mora se llevarán a cabo desde el primer día que un crédito entra a vencido.

El Gerente, así como el Oficial de Cobranzas serán los responsables de la gestión de cobro. Un crédito se considera en mora cuando alguna de sus cuotas no hayan sido canceladas en la fecha de vencimiento.

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte del Gerente de Cobranzas y el Oficial de Cobranzas. Los procedimientos son los siguientes:

- a) Cuando el pago de una cuota está por vencer en 2 días el socio recibe un recordatorio vía mensaje de texto.
- b) Cuando una cuota no es cancelada el día de su vencimiento, automáticamente el socio recibirá a partir del primer día de morosidad notificación vía mensaje de texto con una frecuencia cada dos días mientras permanezca en mora.
- c) A partir del sexto día se notificará mediante llamadas telefónicas al deudor.
- d) Si el deudor menciona compromisos de pago, se efectuará el respectivo seguimiento, caso contrario a partir del día quince se comunicará con el garante. Este proceso se lo realizará dependiendo de los requerimientos de recuperación interna.
- e) A partir del día veinte, se localizará a las referencias del deudor mediante llamadas telefónicas y se continuará con el proceso de seguimiento al deudor principal, cónyuges, garante(s) y su(s) cónyuge(s).
- f) Desde el día treinta y uno se enviarán notificaciones escritas, tanto al deudor como su garante, sea esto al domicilio o su lugar de trabajo, dependiendo la factibilidad de localizarlos. Esto durará hasta el día sesenta.
- g) Después del día sesenta y uno, se trasladará al Gerente de Cobranzas, para su proceso que contemplará las siguientes sub fases en las que se incluye al deudor, garante(s) y su(s) cónyuge(s):
  - a. Contacto telefónico con el deudor indicando que su deuda se trasladó a la Gerencia de Cobranzas, durante los siguientes diez días y con una separación entre llamadas de tres días por un lapso de quince días.
  - b. Se remite una carta de notificación, indicando que el crédito se encuentra con la posibilidad de ser trasladado a procesos legales, recordando la obligación del socio a cumplir sus obligaciones.

- c. Al día noventa se remite al departamento legal o a la empresa externa de recuperación de cartera para que inicie sus procesos.

Para el caso de empresas filiales existirán recordatorios mediante llamadas telefónicas requiriendo el pago de los créditos de sus empleados.

Del mismo modo, en caso de pagos por débito bancario, el Gerente de Cobranzas o su delegado llevarán a cabo un seguimiento mensual.

Considerando que la cartera de créditos es el activo más importante de la Institución, en el proceso de recuperación, se han definido dos etapas enfocadas principalmente a los créditos de difícil recuperación.

#### *4.1.4.6.3 Cobranza Extrajudicial*

Los créditos vencidos no dejan de ser responsabilidad del Oficial de Crédito, aun cuando el caso se encuentre en manos del proceso extrajudicial. Para que pase a esta instancia será necesario llevar a cabo un análisis puntual de los siguientes elementos:

- a) Causas de la mora.
- b) Las garantías disponibles y la existencia de bienes realizables
- c) Las posibilidades de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

En función a los resultados de este análisis se decidirá si aplica el refinanciamiento, reestructuración, o si se inicia el proceso de acción con la empresa externa o directamente se traslada al proceso judicial.

#### *4.1.4.6.4 Acciones Judiciales*

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. La recuperación por vía judicial es responsabilidad de una empresa de recuperación o un abogado externo. Será así, deber del Gerente de Cobranzas, llevar un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso.

#### 4.1.4.6.4.1 Inicio de acciones judiciales

Se iniciará la acción judicial a todo deudor con saldo no pagado mayor a \$ 1.000,00 de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Cuando existan más de 2 cuotas vencidas, independientemente del monto.
- b) Cuando el Gerente de Cobranzas hubiese agotado todas las técnicas de recuperación existentes.
- c) Los créditos con saldo deudor menor o igual a \$ 1.000 podrán ser sujetos de Acción Judicial; dependiendo del criterio de Gerente de Cobranzas.

##### 4.1.4.6.4.1.1 INFORME LEGAL

Los abogados encargados de las acciones judiciales deberán presentar, mensualmente, informes sobre el estado actual de los casos que se encuentran en ejecución, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de dichos saldos.

Mensualmente, el Gerente de Cobranzas presentará un Informe a Gerencia General del estado de la cartera en cobranza extrajudicial y judicial y al Consejo de Vigilancia cuando este lo requiera.

##### 4.1.4.6.5 Refinanciamiento de Créditos

La **Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda.**, establece la posibilidad de refinanciar créditos en aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor no posee capacidad de pago en el corto plazo, de acuerdo a lo que determina las políticas emitidas por la Junta de Regulación y la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

Este proceso implica la cancelación de la obligación actual mediante el inicio de una nueva, en la que se deberán consolidar todas las operaciones existentes de dicho deudor.

**Definición:**

De acuerdo al artículo 19 del capítulo II de “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador”; Título IX “de los activos y de los límites de crédito”; Libro I.- “NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO” que dice:

“El refinanciamiento procederá cuando la institución del sistema financiero prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable, genere utilidades o ingreso neto en su actividad productiva o de comercialización, y presente una categoría de riesgo hasta B-2 “Riesgo potencial” en la entidad y en el sistema financiero”

De acuerdo a la definición en el Catálogo de Cuentas que autorizó su uso la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria:

“Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sector financiero popular y solidario, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el consejo de administración de cada entidad.”

**4.1.4.6.5.1 Formas de refinanciamiento**

Para los deudores morosos o en riesgo de incluirse en esta categoría el refinanciamiento se dará sobre la totalidad que se adeude a la fecha. El plazo del refinanciamiento estará en función de la capacidad de pago del deudor en ese

momento; el análisis de aquello será responsabilidad del Gerente de Cobranzas y el Jefe de Crédito. Este plazo no será necesariamente el mismo otorgado en el crédito inicial.

#### **4.1.4.6.5.2 Procedimiento para el refinanciamiento de créditos en mora**

Para refinanciar un crédito en mora deberá cumplirse:

1. Notificación por parte de Cobranzas
2. Presentación del socio en la cooperativa indicando la situación que está retrasando pago de cuotas. Adicionalmente, el socio deberá llenar una Solicitud de Crédito.
3. Análisis económico financiero del socio llevado a cabo por el gerente de cobranzas;
4. Determinación de las condiciones para el refinanciamiento, de acuerdo a la capacidad de pago actual del deudor.
5. Presentación al Comité de Crédito de la solicitud con la siguiente documentación en el orden que sigue:
  - a. Solicitud de Crédito con un informe detallado del Oficial de Crédito y justificación de la misma.
  - b. Fotocopia del documento de identidad actualizado, de los deudores y garantes.
6. Análisis y Resolución de la solicitud de Refinanciamiento, por las personas autorizadas, de acuerdo al monto de la solicitud.

#### **4.1.4.6.5.3 Niveles de autorización para el refinanciamiento del crédito**

Para que un crédito pueda ser refinanciado contará necesariamente con el visto bueno del comité de crédito.

#### **4.1.4.6.5.4 Reclasificación de créditos refinanciados**

La **Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda.**, establece la posibilidad de refinanciar créditos en aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor no

posee capacidad de pago en el corto plazo, para ello se reclasificarán las cuentas de acuerdo a lo que determina las políticas emitidas por la Junta de Regulación y la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

Este proceso implica la cancelación de la obligación actual mediante el inicio de una nueva, en la que se deberán consolidar todas las operaciones existentes de dicho deudor.

No se podrán refinanciar créditos cuyos titulares hubiesen perdido la voluntad de pago.

#### **4.1.4.6.5 Informes de la Cartera Refinanciada**

Mensualmente y hasta el día 07 de cada mes, el Jefe de Crédito deberá elaborar un informe de los créditos refinanciados durante el mes. Este informe debe incluir: el número de socio, tipo de productos, saldos de capital y tipo de garantía de cada operación.

Finalmente, el Gerente General presentará un Informe consolidado de las operaciones refinanciadas en todas las Agencias al Consejo de Administración, y mantendrá un archivo de los mismos.

#### *4.1.4.6.6 Reestructuración de Créditos*

La **Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda.**, establece la posibilidad de reestructurar créditos en aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor enfrenta serias dificultades financieras justificadas que le impiden el cumplimiento de las condiciones pactadas en el crédito.

Como paso previo a una reestructuración se evalúan los casos en forma particular y se determinan las causas que obligan al deudor a solicitar dicha reestructuración, pudiendo ser una razón los cambios inesperados en el

comportamiento de la empresa o alguna otra circunstancia no controlable por el deudor.

### **Definición**

De acuerdo al artículo 19 del capítulo II de “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador”; Título IX “de los activos y de los límites de crédito”; Libro I.- “NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO” que dice:

“La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido”.

De acuerdo a la definición en el Catálogo de Cuentas que autorizó su uso la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, se entiende por crédito reestructurado lo siguiente:

“Se denomina reestructuración de un crédito, al acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago. La reestructuración deberá ser instrumentada mediante un nuevo contrato o una adenda al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado por una línea de crédito.”

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor no haya presentado situaciones de falta de pago en el nuevo crédito.

Bajo esta definición la institución presenta las siguientes alternativas de reestructuración.

#### **4.1.4.6.6.1 Formas de reestructuración**

La reestructuración de un crédito se dará sobre la totalidad que se adeude a la fecha.

#### **4.1.4.6.6.2 Procedimiento para la Reestructuración de créditos en mora**

Un crédito en mora podrá ser reestructurado únicamente cuando se encuentre en proceso de demanda judicial. El proceso a seguir en esta situación es el siguiente:

- a) Solicitud de Reestructuración con el comprobante de pago de los intereses a la fecha de la solicitud.
- b) Verificación de Endeudamiento en el Buró de Crédito.
- c) Verificación y nueva evaluación económica del deudor (visita al negocio o verificación de constancia de sueldo). Esta evaluación debe ser realizada por el Oficial de Crédito.
- d) Análisis y actualización de las Garantías, actualización de avalúo de bienes en el caso del crédito con garantía prendaria o hipotecaria y nuevo análisis o sustitución de garantes, en el caso de garantía Quirografaria.
- e) Determinación de las condiciones para la reestructuración, de acuerdo a la capacidad de pago actual del deudor.
- f) Presentación al Comité de Crédito de la solicitud con la siguiente documentación en el orden que sigue:
  - a. Solicitud de Reestructuración con un informe detallado del Oficial de Crédito y justificación de la misma.

- b. Fotocopia del documento de identidad actualizado, de los deudores y garantes.

#### **4.1.4.6.6.3 Niveles de Autorización para la Reestructuración de Créditos**

Una solicitud de reestructuración crediticia deberá ser analizada por el Jefe de Crédito, para que posteriormente, Gerencia y Consejo de Administración revisen y den visto bueno para la acción. La potestad de cada uno de ellos dependerá del monto del préstamo así como otras características propias del momento.

#### **4.1.4.6.6.4 Reclasificación de créditos reestructurados**

La reestructuración permite colocar en un estado por vencer un crédito en mora, reconociéndose la incapacidad del deudor a honrar la deuda en las condiciones actuales, y asegurándose que con el nuevo plan se garantiza el pago futuro en forma adecuada.

Sin embargo, un crédito reestructurado debe ser reclasificado a una calificación de mayor riesgo.

#### **4.1.4.6.6.5 Informes de la cartera reestructurada**

Mensualmente y hasta el día 07 de cada mes, el Jefe de Crédito deberá elaborar un informe de los créditos reestructurados durante el mes. Este informe debe incluir: el número de socio, tipo de productos, saldos de capital y tipo de garantía de cada operación.

Finalmente, el Gerente General presentará un Informe consolidado de las operaciones reestructuradas en todas las Agencias al Comité de Crédito, y mantendrá un archivo de los mismos.

#### 4.1.5 VINCULACIÓN DE CRÉDITOS

Se conoce como crédito vinculado a los préstamos recibidos por personas naturales o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de la institución.

La Cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos, Gerencia, los Empleados que tienen decisión o participación en el análisis de las operaciones de crédito o inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al uno por ciento (1%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

Los grados de consanguinidad están dados por:

##### *Primer grado de consanguinidad*

- Padres
- Hijos

##### *Segundo grado de consanguinidad*

- Abuelos
- Hermanos
- Nietos

##### *Tercer grado de consanguinidad*

- Bisabuelos
- Tíos

- Sobrinos
- Biznietos

#### *Cuarto grado de Consanguinidad*

- Primos

Los grados de afinidad están dados por:

#### *Primer grado de afinidad*

- Padres del cónyuge
- Hijos del cónyuge

#### *Segundo grado de afinidad*

- Abuelos del cónyuge
- Hermanos del cónyuge

### 4.1.6 CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y PROVISIÓN DE CARTERA

La calificación de créditos influirá en el nivel de riesgo y por lo tanto en la provisión de cartera necesaria. La política respecto a este punto es la adopción de la normativa establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual se acoge en el libro I: Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título IX: De los Activos y de los Límites de Crédito. Capítulo II: Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **4.1.6.1 Definición de la Calificación de Créditos**

La calificación de Créditos es el instrumento que permite medir o ponderar el nivel de riesgo del total de la cartera. Sirve para establecer la situación de la cartera en un determinado momento, permitiendo conocer el nivel y las características de

riesgos que pueden afectar el crédito y por lo tanto que pueda afectar el patrimonio a través de las pérdidas contables de las Provisiones de Cartera.

#### *4.1.6.1.1 Parámetros para la Calificación de Créditos:*

Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividen en dos clases: Créditos para Consumo y crédito para la Microempresa. Cada uno con sus respectivas subdivisiones. Ver **anexo N°5: Calificación de Cartera de Riesgos y sus Provisiones** se detalla la ponderación de los mismos.

#### *4.1.6.2 Constitución de Provisiones de Cartera*

Esta política de Calificación de Créditos se fundamenta en el riesgo, que se define como la probabilidad de no recuperar una determinada cantidad de dinero prestado con garantías y bajo ciertas condiciones. En base a este criterio cada categoría de deudores tiene implícita una probabilidad de pérdida en función a la capacidad de pago del deudor para cumplir oportunamente sus compromisos.

La Institución debe constituir provisiones de acuerdo a lo estipulado por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y/o la Junta de Regulación y que se detallan en el **Anexo N°5: Calificación de Cartera de Riesgos y sus Provisiones**.

#### *4.1.6.3 Responsables y Frecuencia de la Calificación de Créditos*

La calificación de los créditos se realizará en forma mensual.

La responsabilidad de la validez, de la exactitud y confiabilidad de los datos que se reflejen en los reportes de calificación de cartera será de responsabilidad de la Gerencia General, Jefa de Crédito y Gerente de Cobranzas.

La responsabilidad de la información emitida, como de la exactitud de la calificación global de la cartera, como resultado de la consolidación de los reportes

de calificación de la cartera está asignada a los responsables de las áreas de Créditos, Sistemas y Contabilidad.

Mensualmente la Gerencia General y el Jefe de Créditos presentarán al Consejo de Administración la Calificación de la Cartera incluyendo el nivel de provisiones, para su aprobación.

#### 4.1.7 CONDONACIONES

La garantía quirografaria presenta una ventaja en el manejo de las operaciones de crédito, ya que permite la presión moral a los garantes solidarios, alcanzando así niveles de recuperación aceptables. Al mismo tiempo, se pueden presentar casos que salen de lo normal y que requieren un tratamiento especial aplicando criterios de adecuación para su recuperación total.

El objetivo de establecer condonaciones, es entonces disponer de una última alternativa para solucionar aquellos casos que presentan características de difícil recuperación.

Condonar, es la decisión mediante la cual se decide eximir o liberar de una obligación a un deudor ya sea de intereses por mora, costo por gestión de cobro, Honorarios de Abogado y/o gastos judiciales.

##### 4.1.7.1 Tipos de Condonaciones

Las condonaciones solo se aplicarán en casos excepcionales y cuando se hayan agotado todas las instancias de recuperación de un crédito. Los tipos de condonaciones que se realizarán son:

- a) Honorarios de Abogado.
- b) Gastos Judiciales.
- c) Impuesto de cobranza
- d) Gastos de emisión del crédito (gastos administrativos, inspecciones, verificaciones, papelería).
- e) Intereses por mora.



f) Interés nominal.

Jamás se podrá condonar parte del capital de un crédito ya que ello implicaría descapitalizar la institución.

#### ***4.1.7.2 Autorización para Condonaciones***

Cualquier solicitud de condonación deberá ser aprobada por el Gerente de Cobranzas que con el respaldo necesario emitirá su resolución al Gerente General para que finalmente sea analizado por el Consejo de Administración.

#### ***4.1.7.3 Procedimiento para Condonación de Créditos Castigados***

Para llevar a cabo cualquier tipo de condonación en los créditos se aplicará el siguiente procedimiento:

El Gerente de Cobranzas presentará la solicitud de condonación detallando las causas y las gestiones de cobro realizadas en cada caso. El informe debe contener lo siguiente:

- a) Saldo de crédito adeudado.
- b) Monto de los distintos conceptos de la liquidación.
- c) Causas del castigo.

La solicitud deberá ser entregada a Gerencia General para que previa revisión y análisis otorgue o no el visto bueno.

Una vez aprobada la solicitud de condonación y castigo de crédito, el Gerente General ordenará registrar la condonación en el sistema.

El Jefe de Crédito, debe elaborar un informe de las condonaciones realizadas en los créditos castigados en el año, el cual será presentado a la Gerencia General y ésta a su vez deberá informar al Consejo de Administración.

## 4.1.8 CASTIGO DE CRÉDITOS

### 4.1.8.1 Definición de Créditos Castigados

Se define como Créditos Castigados aquellos préstamos que se consideran perdidos, porque no existe ninguna posibilidad cierta de recuperación ni judicial ni extrajudicial, por lo tanto se debe reconocer como pérdida de la Institución.

### 4.1.8.2 Criterios para el Castigo de Créditos

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

- a) Haber transcurrido tres años desde la fecha de vencimiento de la primera letra.
- b) Cuando el crédito tiene constituida la provisión del 100% del valor de capital.
- c) Cuando exista la documentación que respalde haber agotado todas las instancias de cobro, p.ej.: notificaciones emitidas, copia del juicio, etc.

### 4.1.8.3 Autorización para el Castigo de Créditos

El Consejo de Administración es la única instancia de aprobación para el castigo de créditos vencidos siempre y cuando éstos cumplan con las especificaciones contempladas en el punto anterior. La aprobación se hará de acuerdo a un informe de análisis presentado en reunión del Consejo de Administración.

### 4.1.8.4 Procedimiento para el Castigo de Créditos

El Gerente de Cobranzas, presentará el informe sobre la situación y estado de cobro judicial acompañado de notas de cobro, testimonios, edictos, resoluciones, sentencias u otros documentos que evidencie que no se ha podido recuperar, ni embargar ni retener valores o fondos.

Para las operaciones clasificadas como de cobro extrajudicial se presentará un informe de todas las gestiones de cobro realizadas acompañadas de todas las notas de cobro entregadas al deudor, donde se refleja o describe el esfuerzo de

seguimiento y cobro realizado sin resultados. Este informe debe estar firmado por el Gerente de Cobranzas, como constancia de veracidad de su incobrabilidad.

El Gerente de Cobranzas emitirá informe sobre la revisión de la situación del deudor, conteniendo saldos de capital e intereses adeudados, reserva constituida, garantías, saldos en estado de cuenta por aportaciones, ahorros y su opinión sobre el grado de recuperación considerando la aplicación de las aportaciones y ahorros al saldo adeudado.

Después de obtener la autorización de castigo por parte de Gerencia, se procederá a la aplicación contable de las pérdidas.

El Departamento de Contabilidad deberá realizar el registro contable.

#### ***4.1.8.5 Recuperación de Cartera Castigada***

Las gestiones de cobro, tanto judicial como extrajudicial culminarán una vez que el crédito haya sido dado de baja. Sin embargo, las recuperaciones que se originen por concepto de créditos castigados, se registrarán como otros ingresos.

### **4.1.9 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES**

Cada operación crediticia contará con un respaldo físico, mismo que contendrá indispensablemente la siguiente documentación:

#### ***4.1.9.1 Contenido Mínimo de la Carpeta de Crédito***

La información de carácter cuantitativa y cualitativa será recopilada por el Oficial de Crédito para ser reflejada en los distintos formularios y documentación que se incluya en expediente de crédito. Esta información debe ser uniforme y disponer de un índice que permita tener una relación del orden de la documentación mínima.

#### 4.1.9.1.1 Personal Natural

##### 4.1.9.1.1.1 Documentación Personal

- a) Copia de cédula de ciudadanía del deudor y garante, además de sus cónyuges, si es del caso.
- b) Copia Registro Único de Contribuyentes del deudor y del garante si es del caso o de algún documento que justifique la existencia del negocio, como facturas, permisos municipales, patentes, declaraciones IVA, carné de asociación, etc.
- c) Copias de pago de servicios básicos o impuesto predial
- d) Roles de pago o certificado de ingresos
- e) Copia de la papeleta de votación

##### 4.1.9.1.1.2 Documentación de la aprobación del crédito

- a) Solicitud de Crédito
- b) Informe de Verificación solicitante y garante (Hoja Cooperativas)
- c) Medio de Aprobación (original)
- d) Liquidación de crédito
- e) Tablas de amortización

##### 4.1.9.1.1.3 Información Financiera

- a) Estado de situación financiera del deudor y garante
- b) Descripción de la actividad que realiza el socio
- c) Documentos que respaldan la situación financiera del deudor y garante
- d) Informe sobre la situación financiera-económica del deudor y del garante.
- e) Validaciones de Buró, cuentas cerradas, etc.

##### 4.1.9.1.1.4 Documentación Legal

- a) Copias del Pagaré y Contrato de Mutuo. (Originales para custodia de títulos valor)
- b) Copia de la hoja principal y final de la escrituras de hipotecas donde se visualice la inscripción en el Registro de la Propiedad (Copia de escritura de hipotecas completa para custodia de valores).
- c) Copias de contratos de prenda debidamente inscritos, de ser el caso (Original en custodia de títulos valor).
- d) Copia de la hoja resumen de avalúos efectuados (Original en custodia de títulos valor)

##### 4.1.9.1.1.5 Misceláneos

- a) Informe de las garantías
- b) Reportes de inspecciones de prendas e hipotecas
- c) Reportes de visitas a socios.

- d) Notificaciones de Cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora.
- e) Referencias bancarias y comerciales
- f) Informe del Verificador.
- g) Documentos que respalden los bienes del deudor (Matricula de Vehículos, pago impuesto predial actualizado)
- h) Documentación que respalde los ingresos del deudor (Rol de pagos, remesas, contratos de arriendo, etc.)

#### 4.1.9.1.2 *Persona Jurídica*

##### 4.1.9.1.2.1 Documentación Legal

- a) Nombramiento vigente e inscrito del representante legal.
- b) Copia de cédula de identidad del representante legal
- c) Escritura de constitución y estatutos de la compañía
- d) Registro Único de Contribuyentes
- e) Autorización para contraer la obligación emitida por el organismo correspondiente según el estatuto.

##### 4.1.9.1.2.2 Aprobación de operaciones vigentes

- a) Solicitud de Crédito
- b) Informe de verificación solicitante y garante
- c) Liquidación del crédito
- d) Tablas de amortización

##### 4.1.9.1.2.3 Información Financiera

- a) Estados financieros (auditados, de ser el caso), de los dos últimos años suscritos por el representante legal y contador general, estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías o SRI.
- b) Estados financieros del último mes.
- c) Memorando financiero que contendrá el análisis de los estados financieros comparados y de sus proyecciones por lo menos de dos años posteriores.

##### 4.1.9.1.2.4 Documentación Legal

- a) Copia de Pagaré
- b) Copia Contrato de Mutuo
- c) Copia de la hoja principal y final de la escrituras de hipotecas donde se visualice la inscripción en el Registro de la Propiedad (Copia de escritura de hipotecas completa para custodia de valores).
- d) Contratos de prenda comercial ordinaria o industrial (en custodia de valores)

- e) Copia de la hoja resumen de avalúos efectuados (original en custodia de valores)
- f) Pólizas de seguros endosadas (en custodia de valores)
- g) Certificados del Registrador de la Propiedad y Mercantil sobre hipotecas y prendas

#### **4.1.9.1.2.5 Misceláneos**

- a) Certificado del IESS de estar al día en sus obligaciones.
- b) Certificado de la Superintendencia de Compañías de estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones
- c) Informes de las garantías constituidas.
- d) Reportes de inspecciones de prendas e hipotecas.
- e) Reportes de visitas a socios.
- f) Referencias bancarias y comerciales
- g) Notificaciones de Cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora

#### **4.1.9.2 Responsables del Archivo de la Carpeta de Crédito**

A fin de preservar y mantener la debida cautela en el manejo de la documentación crediticia, se establece lo siguiente:

- a) La carpeta crediticia estará bajo resguardo del Oficial Crédito; no podrá salir de las instalaciones salvo autorización expresa de la Gerencia General.
- b) El Jefe de Crédito y Oficial de Crédito tendrán acceso a las carpetas, debiendo dejar constancia de su retiro a través de una firma de responsabilidad.
- c) El Oficial de Crédito deberá determinar el mejor sistema de archivo que creyere conveniente, a fin de optimizar la búsqueda de la información crediticia.

En cuanto a la carpeta legal, ésta se encontrará bajo la custodia del área de Cobranzas.

#### **4.1.10 EXCEPCIONES**

En algunas ocasiones, considerando la fidelidad del socio y su buen comportamiento crediticio en la institución, se procederá a flexibilizar ciertas normas en cuanto al otorgamiento de préstamos, figurando como las principales:



1. Ante falta de entrega de documentación personal (cédula o certificado de votación), se procederá a la revisión de la documentación entregada en el crédito anterior.
2. Si el socio solicitante de préstamo es mayor de 65 años, su crédito si puede proceder, pero no contará con seguro de desgravamen y esto debe ser plenamente conocido por el futuro deudor.
3. Se podrá eximir de garantía a los créditos que cuenten con más del 70% de respaldo en ahorros.

Si el socio presenta respaldo en ahorros y tiene una puntuación en el Buró de Crédito o institución que la reemplace menor a 500 puntos y mayor a 400 puntos, se podrá otorgar un crédito hasta por el doble de dichos ahorros, para lo cual se pignorarán los mismos. Si la puntuación es menor a 400 puntos se requerirá el 100% del valor pignorado.

#### 4.1.11 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO

La adecuada administración del presente Manual de Políticas de Crédito, estará confiada a la Gerencia General de la Cooperativa, quien después de recibir todas las sugerencias de modificaciones, promoverá ante el Consejo de Administración, la autorización de las modificaciones respectivas.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES:

Al concluir con este trabajo hemos podido conocer la situación de la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., para de esta forma proporcionar una herramienta que cumpla con las necesidades de esta institución en el proceso de colocación y recuperación de cartera de crédito, cumpliendo así el objetivo planteado al iniciar este proyecto, mismo que nos permitió enriquecer nuestros conocimientos académicos e investigativos que fortalecerán nuestra vida profesional.

- Luego del análisis realizado a la Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., se determinó que existe debilidad en la aplicación de la normativa de provisiones de los activos de riesgo vigente, debido a la falta de solvencia no le es posible provisionar como lo establece la ley.
- El manual de crédito que mantiene la cooperativa presenta ciertas fallas en su contexto, porque no cumple con su objetivo principal que es de guiar al personal del departamento crediticio en el proceso de crédito y cobranza; lo que impide a sus empleados realizar sus actividades eficientemente.
- Tras el análisis financiero realizado se obtuvo un índice de morosidad del 26.44% en el 2014 que nos parece elevado aun siendo este menor al índice de morosidad del 2013, su mayor dificultad se debe a la mala colocación en el año 2012, mismos que afectan en la actualidad su proceso de recuperación y su resultado operativo.
- En la entrevista realizada a los empleados del departamento de crédito de la Cooperativa analizada, nos dieron a conocer la falta de incentivos y capacitación que les permita desarrollarse eficazmente en su trabajo. Por lo que ellos realizan sus actividades según su capacidad.

## 5.2 RECOMENDACIONES:

- Recomendamos crear un plan de acción que le permita a la Cooperativa cumplir con los porcentajes de provisión de cartera que establece la ley, de acuerdo a su rendimiento, ya que esto le ayudara a tener una mejor solvencia financiera.
- Tomando en cuenta que el Crédito es el proceso productivo más importante de la Cooperativa se realizó un análisis y levantamiento de información financiera, que nos permitió presentar una herramienta crediticia acorde a sus necesidades dejando a su alcance para que de esta manera la Cooperativa tome las mejores decisiones y adopte acciones que le permita mejorar y administrar eficazmente sus recursos.
- La Cooperativa necesita contar con personal responsable de la cartera de crédito, que fiscalice detenidamente las solicitudes de crédito que contengan toda la información necesaria para que su recuperación no tenga mayor dificultada y de esta forma minimizar su índice de morosidad.
- Para mantener un personal motivado y plenamente capacitado, se necesita contar con un cronograma de capacitación continua, de acuerdo a sus respectivas áreas y funciones sobre la normativa vigente y nuevos mecanismos planteados para mejor el proceso crediticio; porque un personal desmotivado no tiene un buen rendimiento y por tal motivo no cumple con los objetivos propuestos.

## ANEXOS

### ANEXO Nº 1 CLASIFICACION DE LOS TIPOS DE CREITO

<b>Nombre del Producto</b>	<b>CREDI CONSUMO</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Requerimiento de libre disponibilidad o para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
<b>Grupo Meta</b>	Socios individuales dentro del área de cobertura de la Cooperativa
<b>Destino del Crédito</b>	Libre disponibilidad.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 2.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 100,00
<b>Relación Encaje</b>	10 x1
<b>Tiempo de encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	15 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	19%
<b>Forma de pago</b>	Trimestral Garantía quirografaria
<b>Fondo de seguro</b>	Sí
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos (certificados, facturas, roles de pago, contratos, declaraciones tributarias de ser el caso, informe de oficial de crédito).
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año; reinicio con un 25% de monto inicial.



<b>Nombre del Producto</b>	<b>CREDI PRODUCTIVO</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Financiamiento de actividades productivas diversas en las ramas de: producción agrícola y ganadera, artesanías y transformación de la producción dentro del área de cobertura geográfica de la cooperativa.
<b>Grupo Meta</b>	Socios que desean emprender o ampliar sus actividades productivas.
<b>Destino del Crédito</b>	Capital de trabajo para actividades productivas agropecuarias.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 5.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 100,00
<b>Relación de encaje</b>	5 a 1
<b>Tiempo mínimo de depósito del encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	30 meses
<b>Plazo mínimo</b>	3 meses
<b>Tasa de interés</b>	12% anual
<b>Forma de pago</b>	Trimestral
<b>Garantías requeridas</b>	Garantía quirografaria hasta 3000 con un garante, desde 3001 con dos garantes.
<b>Requisitos</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año; reinicio con un 25% de monto inicial.



<b>Nombre del Producto</b>	<b>CRÉDITO INVERSIÓN</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Financiamiento de inversiones no productivas como: adquisiciones de terrenos, casas, vehículos
<b>Grupo Meta</b>	Familias de emigrantes y socios individuales dentro del área de cobertura de la Cooperativa
<b>Destino del Crédito</b>	Inversiones en compra de terrenos, vehículos y vivienda.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 15.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 2000,00
<b>Relación Encaje</b>	10 x 1
<b>Tiempo de encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	14%
<b>Forma de pago</b>	Mensual – Trimestral
<b>Fondo de seguro</b>	Sí
<b>Garantías requeridas</b>	Garantía quirografaria hasta 3000 con un garante, de 3001 a 10000 USD con dos garantes y más de 10,000.00 USD con hipoteca.
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos. <b>HIPOTECARIO.</b> Copia de escrituras del bien a hipotecar. Avalúo del inmueble. Certificado de ventas y gravámenes de la registradora.
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año; reinicio con un 25% de monto inicial



<b>Nombre del Producto</b>	<b>MICRO EMPRESARIAL</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Financiamiento de actividades de comercialización y generación de servicios de socios del área de cobertura de la cooperativa.
<b>Grupo Meta</b>	Pequeños empresarios que requieren ampliar o iniciar su negocio.
<b>Destino del Crédito</b>	Capital de trabajo actividades de comercialización y servicios.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 20.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 1000,00
<b>Relación de encaje</b>	10x1
<b>Tiempo del encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	13%
<b>Forma de pago</b>	Mensual – Trimestral
<b>Garantías requeridas</b>	Garantía quirografaria hasta 3000 con un garante, de 3001 a 10000 USD con dos garantes y más de 10,000.00 USD con hipoteca.
<b>Documentos que debe presentar el socio</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos. <b>HIPOTECRAIO.</b> Copia de escrituras del bien a hipotecar. Avalúo del inmueble. Certificado de ventas y gravámenes de la registradora.
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año; reinicio con un 25% de monto inicial

<b>Nombre del Producto</b>	<b>CREDI MIGRANTE</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Destinado a cancelar deudas con prestamistas informales para familiares que han emigrado, siempre que el beneficiario ya se encuentre en el lugar de destino y los familiares en el lugar de origen dentro del área de cobertura.
<b>Grupo Meta</b>	Socios que tienen familiares emigrantes que hayan llegado a su destino, dentro del área de cobertura de la Cooperativa o con tengan deudas con terceros.
<b>Destino del Crédito</b>	Cancelación de deudas contraídas con prestamistas.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 15.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 1000,00
<b>Relación de encaje</b>	10x1
<b>Tiempo del encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	19%
<b>Forma de pago</b>	Mensual – Trimestral
<b>Garantías requeridas</b>	Garantía quirografaria hasta 3000 con un garante, de 3001 a 10000 USD con dos garantes y más de 10,000.00 USD con hipoteca.
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos. <b>HIPOTECRAIO.</b> Copia de escrituras del bien a hipotecar. Avalúo del inmueble. Certificado de ventas y gravámenes de la registradora.
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año.



<b>Nombre del Producto</b>	<b>CREDI EMERGENTE</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Satisfacer requerimientos de calamidad doméstica de los socios.
<b>Grupo Meta</b>	Socios individuales dentro del área de cobertura de la cooperativa, con buen historial crediticio y mínimo un mes de socio.
<b>Destino del Crédito</b>	Soluciones a problemas coyunturales de los socios o de calamidad doméstica.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 600,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 20,00
<b>Relación Encaje</b>	Sin encaje
<b>Plazo máximo</b>	6 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	17%
<b>Forma de pago</b>	Mensual – Bimensual
<b>Garantías requeridas</b>	Con un solo garante.
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	Cedula de Identidad de Deudor y Garante.



<b>Nombre del Producto</b>	<b>CRÉDI INTERINSTITUCIONAL</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Requerimiento liquidez de otras EFLs.
<b>Grupo Meta</b>	Estaría dirigido para EFLs, socias de Refla.
<b>Destino del Crédito</b>	Capital de trabajo Efls socias de la REFLA.
<b>Monto máximo</b>	US\$ 30,000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 1.000,00
<b>Relación Encaje</b>	Sin encaje
<b>Plazo máximo</b>	12 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	13%
<b>Comisión a cobrar</b>	0 %
<b>Forma de pago</b>	Mensual – Trimestral
<b>Garantías requeridas</b>	Quirografaria.
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Solicitud dirigido a Presidente y Gerente de la Cooperativa.</li> <li>• Copias de Cédula de Identidad y certificado de votación de Gerente y Presidente de la Cooperativa.</li> <li>• Copia de Ruc.</li> <li>• Acta del consejo de Administración autorizado el endeudamiento.</li> <li>• Copia de nombramiento de Presidente y Gerente.</li> <li>• Dos últimos Balances debidamente firmados.</li> <li>• Firmar los documentos de respaldo exigidos por la cooperativa (pagaré, tabla de amortización, acreditaciones por Presidente y Gerente.</li> </ul>
<b>Política en créditos posteriores</b>	De acuerdo a historial crediticio.



<b>Nombre del Producto</b>	<b>CREDI VIVIENDA</b>
<b>Naturaleza del crédito</b>	Financiamiento para adquisición, construcción o mejoramiento de vivienda
<b>Grupo Meta</b>	Socios que no tienen vivienda o su vivienda a ser mejorada no supere un avalúo de 30 000 USD.
<b>Destino del Crédito</b>	Vivienda de tipo social
<b>Monto máximo</b>	US\$ 15.000,00
<b>Monto mínimo</b>	US\$ 500,00
<b>Relación Encaje</b>	10 x 1
<b>Tiempo de encaje</b>	8 días
<b>Plazo máximo</b>	48 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	19%
<b>Forma de pago</b>	Trimestral
<b>Fondo de seguro</b>	No
<b>Garantías requeridas</b>	Garantía quirografaria hasta 3000 con un garante, de 3001 a 10000 USD con dos garantes y más de 10,000.00 USD con hipoteca.
<b>Documentos que debe presentar el cliente</b>	Copias de Cédula de identidad y certificado de votación deudor y garante(s) Copia de pago de un servicio Básico de deudor y garante. Justificación de ingresos. <b>HIPOTECARIO.</b> Copia de escrituras del bien a hipotecar. Avalúo del inmueble. Certificado de ventas y gravámenes de la registradora.
<b>Política en créditos posteriores</b>	Socio A: Incremento de monto y plazos. Socio B: El mismo monto o Hasta el 75 % del crédito inicial Socio C: Hasta el 50% del crédito inicial. Socio D: Hasta el 25% del crédito inicial, mejorando las garantías. Socio E: Cerrado crédito por 1 año; reinicio con un 25% de monto inicial

## ANEXO N° 2 TASAS DE INTERÉS ACTIVA VIGENTE

Las tasas de interés para cada línea crediticia se detallan a continuación pues estarán en función del respaldo en ahorros del socio.

TIPO DE CREDITO	% ANUAL	
	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA
Credi Consumo	25,70%	19,00%
Credi Productivo	15,70%	12,00%
Crédito Inversión	18,50%	14,00%
Micro Empresarial	17,10%	13,00%
Credi - Migrante	15,70%	19,00%
Credi Emergente	22,80%	17,00%
Credi Institucional	17,10%	13,00%
Credi Vivienda	15,70%	19,00%

## ANEXO N° 3 FÓRMULA PARA APROBACIÓN DE CRÉDITOS

<b>FORMULA DE APROBACION DE CREDITO:</b>		
1.-	<b>CARÁCTER:</b> Es la disposición del socio de cumplir con sus obligaciones, analizando así su honradez y su integridad. Para efecto se tomara los siguiente:	
	<p>Consulta en el buró de crédito: Su puntuación debe ser mayor a 500.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el socio tiene menos de 500 puntos su valoración será 0</li> <li>▪ Si el socio tiene entre 500 y 600 puntos su valoración será de 5</li> <li>▪ Si el socio tiene entre 601 y 700 puntos su valoración será de 7</li> <li>▪ Si el socio tiene entre 701 y 800 puntos su valoración será de 9</li> <li>▪ Si el socio tiene entre 801 y 900 puntos su valoración será de 10</li> <li>▪ Si el socio tiene más de 901 puntos su valoración será de 12.</li> </ul>	12
	<p>Historial de pagos internos: Si el socio en créditos anteriores se ha retrasado en sus pagos menos de 5 días tendría una máxima calificación; de lo contrario se registrará a la siguiente tabla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el socio tiene más 15 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será 0.</li> <li>• Si el socio tiene entre 13 y 15 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será 2.</li> <li>• Si el socio tiene entre 11 y 13 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será 4.</li> <li>• Si el socio tiene entre 9 y 11 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será de 5.</li> <li>• Si el socio tiene entre 7 y 9 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será de 6.</li> <li>• Si el socio tiene entre 5 y 7 días de retraso en promedio en todos sus créditos su valoración será de 7.</li> <li>• Si el socio tiene menos de 5 días de retraso su valoración será 8.</li> </ul>	8
	<p>Visitas de campo- referencias personales: Se realiza la inspección necesaria para la verificación de los datos.</p> <p><b>- Dos referencias buenas 1 punto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una referencia buena y una mala medio punto.</li> <li>• Dos referencias malas menos cinco puntos.</li> </ul> <p><b>-Residencia propia 2 puntos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residencia en casa de familiares un punto y medio.</li> <li>• Residencia arrendada un punto.</li> </ul> <p><b>-Tiempo de residencia más de tres años 1 punto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre uno y tres años medio punto.</li> <li>• Menos de un año cero puntos.</li> </ul> <p><b>-Estado civil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casado o viudo un punto</li> </ul>	5



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soltero, divorciado o unión libre medio punto.</li> </ul>	
	Puntuación: representa un <b>25%</b> del total de calificación. El socio debe como mínimo 70% para la aprobación del crédito.	
2.-	<p><b>CAPACIDAD:</b> Es la capacidad que tiene el socio de generar fondos disponibles para cubrir sus obligaciones. Resultado que se obtiene de la diferencia de sus ingresos y gastos mismo que debe ser superior al 1.45% de la cuota asignada para dicho préstamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si su capacidad de pago supera en 50% de la cuota 35 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 45 y 50% de la cuota 30 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 40 y 45% de la cuota 25 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 35 y 40% de la cuota 20 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 30 y 35% de la cuota 15 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 25 y 30% de la cuota 10 puntos</li> <li>• Si su capacidad supera entre 20 y 25% de la cuota 5 puntos</li> <li>• Si el socio cuenta con menos del 20% de la cuota 0 puntos.</li> </ul>	35
	Puntuación: representa el <b>35%</b> del total de la calificación.	
3.-	<p><b>CAPITAL:</b> Es el respaldo patrimonial que posee el socio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sumatoria de sus activos es superior al 200% del crédito su valoración sería de 10 puntos</li> <li>✓ Si la sumatoria de sus activos esta entre 150 y 200% del crédito su valoración sería de 8 puntos</li> <li>✓ Si esta entre 100 y 150% su valoración sería de 6 puntos</li> <li>✓ Si esta entre 50 y 100% su valoración sería de 4 puntos</li> <li>✓ Si esta entre 0 y 50% su valoración sería de 2 puntos</li> <li>✓ Si es menos del 0% su valoración sería de 0 puntos.</li> </ul>	10
	Puntuación: representa un <b>10%</b> del total de calificación.	
4.-	<p><b>CONDICIONES:</b> Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago.</p> <p><b>Consumo – vivienda</b></p> <p>Su valoración será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Contrato de trabajo indefinido 5 puntos</b></li> <li>-Contrato de trabajo a un año tres puntos</li> <li>-Ingresos por honorarios tres puntos</li> <li>-Contrato de trabajo temporal un punto</li> <li>-Sin trabajo cero puntos</li> </ul>	10

4.-	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Empresa en la que trabaja en crecimiento 2 puntos</b></li> <li>-Empresa en la que trabaja en estancamiento un punto</li> <li>-Empresa en la que trabaja en recesión cero punto</li> </ul>	10
-----	---	----

	<p>❖ <b>Sector económico de la empresa crecimiento 3 puntos</b>          -Sector económico de la empresa en estancamiento un punto          -Sector económico de la empresa en recesión cero puntos.</p> <p><b>Microcrédito</b></p> <p>Su valoración será:</p> <p>❖ <b>Negocio en marcha por más de tres años 5 puntos</b>          -Negocio en marcha entre uno y tres años tres puntos          -Negocio instalado menos de un año un punto.</p> <p>❖ <b>Sector económico del negocio en crecimiento 2 puntos</b>          -Sector económico del negocio en estancamiento un punto          -Sector económico del negocio en recesión cero puntos.</p> <p>❖ <b>Negocio con rentabilidad en los dos últimos años 3 puntos</b>          -Negocio con rentabilidad en el último año dos puntos          -Negocio en punto de equilibrio en el último año un punto          -Negocio con pérdida cero puntos.</p>	
	Puntuación: representa un <b>10%</b> del total de calificación.	
5.-	<p><b>COLATERAL:</b> Son las garantías que el socio pone a disposición por el crédito solicitado.</p> <p>-Si el crédito es inferior a 3000 dólares con un garante se valorara con 20 puntos          -Si el crédito es entre 3001 y 10.000 con dos garantes se valorara con 20 puntos          -Si el crédito es superior a 10.000 dólares se regirá la siguiente tabla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hipotecaria 20 puntos</li> <li>○ Prendaria 15 puntos</li> <li>○ Dos garantes 10 puntos</li> <li>○ Un garante 5 puntos.</li> </ul>	20
	Puntuación: representa un <b>20%</b> del total de calificación.	
	<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>100</b>
	La calificación mínima para la aprobación del crédito es de 70 puntos.	
	Con una calificación de 70 a 80 puntos se puede disponer del 70% de la capacidad de pago como cuota mensual de préstamo.	
	Si la calificación es mayor a 80 puntos puede disponer hasta de un 80% de la capacidad de pago como cuota mensual de préstamo según su calificación.	

## ANEXO N° 4 ESTRUCTURA DE RECARGO POR COBRANZA DE CRÉDITOS EN MORA

Nº	SERVICIO	DETALLE	TARIFA (USD)
1	Gestión de cobranza extrajudicial	De 8 a 15 días de mora.	2
		De 16 a 30 días de mora.	5
		De 31 a 45 días de mora.	10
		Más de 45 días de mora.	15
2	Gastos de emisión del crédito	Gastos administrativos, inspecciones, verificaciones, papelería.	12
3	Gastos con terceros	Trámites notariales, mercantiles, legales, avalúos.	Realizados por cuenta del socio
		Gastos judiciales, demandas, honorarios.	Cubierto por cuenta del socio

## ANEXO N° 5 CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y SUS PROVISIONES

CARTERA	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DÍAS	RANGO DE PERDIDA	APLICADO
Riesgo Normal	A-1	0	1,00%	1,00%
	A-2	1 A 8	2,00%	1,00%
	A-3	9 A 15	3% - 5%	1,00%
Riesgo Potencial	B-1	16 A 30	6% - 9%	1,00%
	B-2	31 A 45	10% - 19%	1,00%
Riesgo Deficiente	C-1	46 A 70	20% - 39%	1,00%
	C-2	71 A 90	40% - 59%	1,00%
Dudoso Recaudo	D	91 A 120	60% - 99%	1,00%
Pérdida	E	+ 120	100,00%	1,00%

CARTERA	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DÍAS	RANGO DE PERDIDA	APLICADO
<i>Riesgo Normal</i>	<i>A-1</i>	<i>0</i>	<i>1,00%</i>	<i>1,00%</i>
	<i>A-2</i>	<i>1 A 8</i>	<i>2,00%</i>	<i>1,00%</i>
	<i>A-3</i>	<i>9 A 15</i>	<i>3% - 5%</i>	<i>1,00%</i>
<i>Riesgo Potencial</i>	<i>B-1</i>	<i>16 A 30</i>	<i>6% - 9%</i>	<i>1,00%</i>
	<i>B-2</i>	<i>31 A 45</i>	<i>10% - 19%</i>	<i>1,00%</i>
<i>Riesgo Deficiente</i>	<i>C-1</i>	<i>46 A 70</i>	<i>20% - 39%</i>	<i>1,00%</i>
	<i>C-2</i>	<i>71 A 90</i>	<i>40% - 59%</i>	<i>1,00%</i>
<i>Dudoso Recaudo</i>	<i>D</i>	<i>91 A 120</i>	<i>60% - 99%</i>	<i>1,00%</i>
<i>Pérdida</i>	<i>E</i>	<i>+ 120</i>	<i>100,00%</i>	<i>1,00%</i>

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas



## ANEXO N° 6 SOLICITUD DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GÜEL LTDA.									
SOLICITUD DE CRÉDITO									
ACUERDO MINISTERIAL N° 0000011									
SOLICITUD N°		OFICINA							
N° DE CTA		LOS DATOS PERTENECEN A:							
		DEUDOR							
		GARANTE							
TIPO DE CRÉDITO		MONTO SOLICITADO \$							
PLAZO		FRECUENCIA DE PAGO				ENCAJE			
DESTINO DEL CRÉDITO									
1. DATOS PERSONALES									
NOMBRES:					APellidos:				
CEDULA / RUC:					LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:				
NACIONALIDAD:		ECUATORIANA			ESTADO CIVIL:		SOLTERO		DIVORCIADO
		EXTRANJERO					CASADO		UNIÓN LIBRE
		RESIDENTE					VIUDO		OTRO
PROFESIÓN / ACTIVIDAD:									
DIRECCIÓN RESIDENCIAL:					TIEMPO DE RESIDENCIA:				
PROVINCIA		CANTÓN			PARROQUIA				
BARRIO		SECTOR			TELF:		CEL:		
VIVIENDA:		PROPIA			ARRENDADA			FAMILIARES	
DIRECCIÓN ANTERIOR:					TIEMPO:				
2. ACTIVIDAD ECONÓMICA									
EMPRESA / LUGAR DE TRABAJO:					TIPO DE NEGOCIO:				
CARGO ACTUAL:					TIEMPO DE TRABAJO:				
DIRECCIÓN DEL TRABAJO:					TELÉFONO:				
3. DATOS FAMILIARES									
NOMBRE DEL CÓNYUGE:					CARGAS FAMILIARES:				
CEDULA DE CIUDADANÍA:					EMPRESA:				
ACTIVIDAD ECONÓMICA:					TIEMPO:				
DIRECCIÓN DE TRABAJO:					SEPARACIÓN DE BIENES: SI: NO:				
CARGO:		TELÉFONO:			DIRECCIÓN:				
NOMBRE DE UN FAMILIAR QUE NO VIVA CON USTED:									
PARENTESCO:		DIRECCIÓN:			TELÉFONO:				
4. INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES									
INGRESOS MENSUALES JUSTIFICABLES					EGRESOS MENSUALES				
SUELDO MENSUAL	\$				GASTOS BÁSICOS	\$			
INGRESO CÓNYUGE	\$				ARRIENDO	\$			
OTROS INGRESOS COMPROBABLES					ALIMENTACIÓN	\$			
HONORARIOS	\$				EDUCACIÓN	\$			
ARRIENDOS	\$				SALUD	\$			
REMESAS	\$				CRÉDITOS	\$			
VENTA DE ANIMALES	\$				OTROS	\$			
PRODUCTOS AGRÍCOLAS	\$				TOTAL	\$			
COMERCIO	\$								
ARTESANÍAS	\$								
OTROS	\$								
TOTAL	\$				DISPONIBLE	\$			

Matriz Güel: Manuel Clodoveo Vazquez y Manuela Cañizares Telf.: 2296307 / Claro: 080020947 / Mov: 083038800



5. DEUDAS			
INSTITUCIÓN	PLAZO ACTUAL	CUOTA M.	SALDO
1.			\$
2.			\$
3.			\$
TARJETAS DE CRÉDITO	PLAZO ACTUAL	CUOTA M.	SALDO
1.			\$
2.			\$
<b>TOTAL</b>			\$

6. BIENES Y PATRIMONIO				HIPOTECA		SEGURO	
PROPIEDADES ( Casa, Terrenos, Departamento, etc.)				SI	NO	SI	NO
TIPO	DIRECCIÓN	VALOR COMERCIAL					
		\$					
		\$					
		\$					

VEHÍCULOS				PRENDA		SEGURO	
MARCA	TIPO	AÑO	VALOR COMERCIAL	SI	NO	SI	NO
			\$				
			\$				

INVERSIONES	CANTIDAD
	\$
	\$
<b>TOTAL</b>	\$

7. REFERENCIAS INSTITUCIONAL			
INSTITUCIÓN:			
PERSONALES		NOMBRE	
NOMBRE		TELÉFONO	
TELÉFONO			

**CROQUIS DEL DOMICILIO**

Declaro que la información detallada en este documento es verídica y refleja adecuadamente mi situación. Además autorizo a la Cooperativa de ahorro y crédito Gúel Ltda. realizar todas las averiguaciones para confirmar esta información, incluyendo para ello revisión y publicación en la Central de Riesgos; y me comprometo a la actualización de datos en caso de ser necesario.

LUGAR Y FECHA	FIRMA SOLICITANTE Y/ O GARANTE	OFICIAL DE CRÉDITO
---------------	--------------------------------	--------------------

**PARA USO DE LA COOPERATIVA**

INSTANCIA DE APROBACIÓN		
GERENCIA:		<b>OBSERVACIONES:</b>
COMITÉ DE CRÉDITO		
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
<b>RESOLUCIÓN</b>		
DEVUELTO		
NEGADO		
APROBADO		

COMITE CRÉDITO 1	COMITE CRÉDITO 2	COMITE CRÉDITO 3
------------------	------------------	------------------

**Agencia Sigsig: Bolívar y Rodil Telf.: 226692 Email: coacguel@hotmail.com**

## ANEXO N° 7 LISTADO DE VERIFICACIÓN DE LA VISITA

SOCIO:		
IDENTIFICACIÓN:		
FUNCIONARIO RESPONSABLE:		
TIPO DE CRÉDITO:		
MONTO PROPUESTO:		
AGENCIA:		
ZONA:		
Tarea		si / no
1	verificación del teléfono domicilio del deudor	
2	verificación del teléfono del trabajo del deudor	
3	verificación del teléfono domicilio del garante	
4	verificación del teléfono del trabajo del garante	
5	Verificación de referencia familiar o de amigo N°1 del deudor	
6	Verificación de referencia familiar o de amigo N°1 del garante	
7	Ubicación física del domicilio del deudor y del garante	
8	Ubicación física del trabajo del deudor y del garante	
9	Verificación de la central del riesgos del deudor y su cónyuge	
10	Verificación de la central del riesgos del garante y su cónyuge	

Firma de verificador

Nombre del verificador



## ANEXO N° 8 TIPOS DE GARANTÍA Y COBERTURA

TIPO DE GARANTÍA	MONTO MÁXIMO
Personal(2 Garante)	Hasta US\$ 10.000
Garantía Prendaria	Mayor a US\$ 3.000 hasta US\$ 30.000
Garantía Hipoteca	Mayor a US\$ 30.000 hasta US\$ 70.000
Pignoración de Título Valor	Monto máximo US\$ 30.000 siempre que el valor del DPF sea superior al 140% del valor del crédito solicitado
Sin garante	Desde USD 100,00 siempre y cuando tenga otro crédito y este se haya pagado sin retrasos, por lo menos el 30%  USD 2.000 hasta con verificación de poseer un bien inmueble

## ANEXO N° 9 ESTADOS FINANCIEROS ANALIZADOS

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.**  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012  
EN MILES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

<b>1 ACTIVO</b>		
11 FONDOS DISPONIBLES		161.768,86
13 INVERSIONES		69.917,14
14 CARTERA DE CREDITOS		1.663.309,76
1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer	1.669.882,10	
1424 Cartera de créditos para la microempresa vencida	22.652,79	
1499 (Provisiones para créditos incobrable	(29.225,13)	
16 CUENTAS POR COBRAR		59.357,76
18 PROPIEDADES Y EQUIPO		143.797,62
19 OTROS ACTIVOS		56.907,15
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>2.155.058,29</b>
<b>2 PASIVOS</b>		
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		1.957.958,01
25 CUENTAS POR PAGAR		640,13
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		95.000,00
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>2.053.598,14</b>
<b>3 PATRIMONIO</b>		
31 CAPITAL SOCIAL		25.110,39
33 RESERVAS		3.746,91
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES		49.818,05
36 RESULTADOS		28.793,17
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>107.468,52</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b><u>(6.008,38)</u></b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.****ESTADO DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012  
EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>INGRESOS</b>		<b>243.517,12</b>
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	231.363,18	
52 COMISIONES GANADAS	5.331,49	
54 INGRESOS POR SERVICIOS	6,59	
56 OTROS INGRESOS	6.815,86	
<b>GASTOS</b>		<b>249.525,50</b>
41 INTERESES CAUSADOS	142.124,65	
44 PROVISIONES	16.048,61	
45 GASTOS DE OPERACION	91.102,24	
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	250,00	
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b>(6.008,38)</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**EN MILES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>1 ACTIVO</b>		
11 FONDOS DISPONIBLES		134.204,57
13 INVERSIONES		50.650,45
14 CARTERA DE CREDITOS		1.470.208,65
1402 Cartera de créditos de consumo por vencer	158.077,41	
1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer	898.655,27	
1412 Cartera de créditos de consumo que no devenga	1.687,13	
1414 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga	340.794,15	
1422 Cartera de créditos de consumo vencida	262,43	
1424 Cartera de créditos para la microempresa vencida	101.350,89	
1499 (Provisiones para créditos incobrable	(30.618,63)	
16 CUENTAS POR COBRAR		116.080,52
18 PROPIEDADES Y EQUIPO		147.577,66
19 OTROS ACTIVOS		147.278,56
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>2.066.000,41</b>
<b>2 PASIVOS</b>		
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		1.834.871,12
25 CUENTAS POR PAGAR		49.245,71
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		59.001,62
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.943.118,45</b>
<b>3 PATRIMONIO</b>		
31 CAPITAL SOCIAL		45.102,06
33 RESERVAS		4.504,60
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES		54.975,65
36 RESULTADOS		17.145,30
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>121.727,61</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b><u>1.154,35</u></b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.****ESTADO DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013  
EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>INGRESOS</b>		<b>211.534,21</b>
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	175.154,86	
52 COMISIONES GANADAS	569,72	
54 INGRESOS POR SERVICIOS	4.104,57	
56 OTROS INGRESOS	31.705,06	
<b>GASTOS</b>		<b>210.379,86</b>
41 INTERESES CAUSADOS	122.628,20	
45 GASTOS DE OPERACION	76.220,12	
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	11.531,54	
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b>1.154,35</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**  
**EN MILES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>1 ACTIVO</b>		
11 FONDOS DISPONIBLES		178.950,71
13 INVERSIONES		96.716,88
14 CARTERA DE CREDITOS		1.500.813,50
1402 Cartera de créditos de consumo por vencer	353.035,36	
1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer	762.158,71	
1412 Cartera de créditos de consumo que no devenga	25.696,88	
1414 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga	202.821,98	
1422 Cartera de créditos de consumo vencida	1.860,17	
1424 Cartera de créditos para la microempresa vencida	170.400,13	
1499 (Provisiones para créditos incobrable	(15.159,73)	
16 CUENTAS POR COBRAR		34.566,74
18 PROPIEDADES Y EQUIPO		140.701,52
19 OTROS ACTIVOS		38.125,08
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>1.989.874,43</b>
<b>2 PASIVOS</b>		
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		1.847.985,98
25 CUENTAS POR PAGAR		26.855,91
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		61.799,99
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.936.641,88</b>
<b>3 PATRIMONIO</b>		
31 CAPITAL SOCIAL		51.638,55
33 RESERVAS		4.504,60
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES		6.848,91
36 RESULTADOS		18.299,65
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>81.291,71</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b><u>(28.059,16)</u></b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.****ESTADO DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014  
EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>INGRESOS</b>		<b>263580,44</b>
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	226098,75	
52 COMISIONES GANADAS	4421,12	
54 INGRESOS POR SERVICIOS	4855	
55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1084,94	
56 OTROS INGRESOS	27120,63	
<b>GASTOS</b>		<b>291639,6</b>
41 INTERESES CAUSADOS	150201,83	
44 PROVISIONES	11211,79	
45 GASTOS DE OPERACION	118662,43	
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	8600,03	
48 IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	2963,52	
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b>-28059,16</b>

## **ANEXO N° 10 ENTREVISTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUEL LTDA.**

### **UNIVERSIDAD DE CUENCA Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Entrevista:** Al personal del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y crédito Güel Ltda.

#### **1) ¿Como se está llevando el proceso de otorgar un crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito?**

El proceso está basado en el manual de crédito de la cooperativa, realizando algunas actividades que regularmente se usa en otras cooperativas, debido a que este no cuenta con todos los requisitos como indagación al socio y sus garantes.

#### **2) ¿Utilizan bases públicas para verificar los datos y solvencia del socio solicitante?**

Revisamos en la central de riesgos con la respectiva autorización del socio para verificar su calificación crediticia, pero actualmente estamos sin ese servicio.

#### **3) ¿Existió socialización del manual de crédito con el personal?**

Si existió una socialización con el departamento de crédito, pero existe rotación del personal. Por lo que es imposible socializarlo a cada instante por la demanda de crédito de los socios, debido a esto el personal realiza su trabajo con la experiencia que el mismo lo va dando.

**4) ¿Cuenta con personal capacitado?**

No todo el personal está capacitado, ya que solo algunos acuden a cursos de capacitación sobre crédito, pero esto no es socializado con el resto de compañeros, por el mismo motivo ya expuesto.

**5) ¿Como Jefa de Crédito usted cree que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar bien sus funciones?**

A veces creo que no, cuando no recupero el crédito me pregunto a mí mismo que me falta que debo aplicar. Pero existen semanas que hay recuperaciones exitosas los socios contestan las llamadas y se acercan a la Cooperativa a cancelar, entonces pienso que estoy realizando bien mi trabajo, de la misma forma hay semanas pésimas

**6) ¿Cuál es el monto máximo que dan un crédito?**

Hasta \$10.000 pero si existe liquidez en la Cooperativa se puede dar hasta \$20.000, pero por las experiencias que se han tenido para otorgar un crédito se hace un análisis bien profundo al socio, ah sus garantes y con una buena hipoteca.

**7) ¿Existe metas de colocación y de recuperación?**

Gerencia establece metas de colocación pero no de recuperación.

**8) ¿Qué métodos utilizan para cobrar?**

Se realiza llamadas telefónicas a partir del quinto día de morosidad, pero no tiene éxito porque en varios casos los teléfonos no son los correctos, por lo que se debe visitar al socio a su domicilio, lo que ocasiona mayores gastos para la Cooperativa y su recuperación es lenta.

**9) ¿En qué año se centraliza la cartera en mora?**

Se centraliza en el año 2013 debido principalmente a la mala colocación en el año 2012 y a la falta de personal capacitado para la recuperación en el Cantón Sigsig, ya que es en donde la morosidad es alta.

**10) ¿En qué lugar del Cantón existe mayor morosidad?**

El lugar donde existe más mora es en las parroquias Cuchil, San Bartolomé y Zhinbrug.

**11) ¿Están siguiendo algún proceso legal para esta cartera en mora?**

Al momento se encuentran créditos en proceso judicial, pero debido a algunos inconvenientes su recuperación es demasiado lenta, por lo que se da seguimiento desde la cooperativa.

**12) ¿Existe una persona encargada de revisar las solicitudes de crédito?**

Los oficiales de crédito son los encargados de recibir y revisar la carpeta del socio solicitante.

**13) ¿Quién es el encargado de la aprobación de los créditos?**

El comité de crédito formado por dos personas son las que aprueban los créditos, pero en varias ocasiones estos no colaboran.

*Agradecidos por el tiempo que nos han brindado para poder realizar esta entrevista, mencionándole que los comentarios e información proporcionada serán muy valiosos para el proyecto de nuestra tesis a realizar.*

## BIBLIOGRAFIA

(2005). Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. *Gestión de administración de riesgos*. Quito: Resolución No JB-2005-834.

(2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial.

(2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel, C. D. (2013). *Manual de crédito*. Sigsig.

Cooperativa de ahorro y crédito Güel. (2013) *Plan Estratégico*. Sigsig.

Cooperativa de ahorro y crédito Güel. (2013) *Políticas de Crédito*. Sigsig.

Drimer, A. K., & Drimer, B. (1975). *Las Cooperativas*. Buenos Aires, ARGENTINA: Cooperativa Ltda.

Economista Jorge Seade Alvear. (2008). *Sistema Financiero Nacional*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Espinoza, A. C. (2012) Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa CAJA. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Glen Canelo Antillon (2010). Cobranza Efectiva. Obtenido de: <http://cobranzaefectiva.blogspot.com/2010/11/la-cobranza.html> revisado el 11 de Diciembre del 2014.

López, N. M. (2013) *Implementación de Políticas para la recuperación de cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del Azuay caso: Jardín Azuayo*. Quito: Universidad Tecnológica Israel.



Lopez, N. P. (2012). *Tasa de Interes, Su Volatilidad en el Mercado Financiero del Ecuador*. Cuenca: Universidad Politecnica.

María Eugenia Bahillo Marcos, M. C. (2013) *Gestión Financiera*. España: Paraninfo S.Sa

Seder, J. W. (1975). *Crédito y Cobranzas*. México.

### **FUENTES VIRTUALES**

Capacitaciones en Cobranza. Obtenido de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cursosdecobranzas.com.ar%2Fmetodos\\_de\\_cobro.htm&ei=QkTAVNK9OMmpNp\\_g7AB&usq=AFQjCNEPZj2plhqcgzMTfj7fdSBeXaOqTg](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cursosdecobranzas.com.ar%2Fmetodos_de_cobro.htm&ei=QkTAVNK9OMmpNp_g7AB&usq=AFQjCNEPZj2plhqcgzMTfj7fdSBeXaOqTg) revisado el 21 de enero del 2015.

Instituto de Cooperativismo. Obtenido de <http://www.cooperativismoupr.net/index.php/acerca-de-nosotros/que-es-el-cooperativismo> revisado el 2 de diciembre del 2014.

Daniel Mavil H. *Universidad Nacional de San Marcos*. Obtenido de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7\\_n1/pdf/garantias.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7_n1/pdf/garantias.pdf) revisado el 22 de enero del 2015.

*Definicion de cobranza*. Obtenido de: <http://definicion.mx/cobranza/> revisado el 26 de enero del 2015.

Dr. Eduardo Jorge Buero. *Cursos de Cobranza*. Obtenido de Instituto Nicaragüence de apoyo a la pequeña y mediana empresa: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cursosdecobranzas.com.ar%2Fmetodos\\_de](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cursosdecobranzas.com.ar%2Fmetodos_de)



[e\\_cobro.htm&ei=QkTAVNK9OMmpNp\\_g7AB&usg=AFQjCNEPZj2plhqcgzMTfj7fdSBeXaOqTg](#) revisado el 21 de enero del 2015.

Ecuador, S. d. *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Obtenido de [http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=68](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=68) revisado el 27 de enero del 2015.

Instituto Nacional de Cooperativismo. *Cooperativismo*. Obtenido de: <http://www.cooperativismoupr.net/index.php/acerca-de-nosotros/que-es-el-cooperativismo> revisado el 28 de enero del 2015.

Instituto Nacional de Cooperativismo. *Manual de Credito*. Obtenido de: <http://www.incoop.gov.py/v1/wp-content/uploads/2014/10/MANUAL-DE-CREDITO-GEN%C3%89RICO-PROPUESTA-INCOOP.doc> revisado el 2 de febrero del 2015.

Lopez Dominguez, R. (s.f.). *www.expansion.com*. Obtenido de: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html> revisado el 9 de noviembre del 2014

*Manejatusfinanzas.com*. Obtenido de: <http://manejatusfinanzas.com/DiccionarioAlfabeto/tabid/189/Glossary.aspx?filter=ta%20de%20usura> revisado el 29 de enero del 2015.

*Mapas del Ecuador*. Obtenido de: <https://www.google.com.ec/search?q=mapa+del+ecuador&newwindow=1&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=oEuMVKSNDYudgwTY-4P4Cg&ved=0CB8QsAQ&biw=1093&bih=534> revisado el 12 de diciembre del 2014.

“Metodología” (s/f.). En *Significados.com*. Obtenido de: <http://www.significados.com/metodologia/> revisado el 12 de diciembre del 2014.



*Notas Tecnicas 5 Superintendencia de Bancos y Seguros.* Obtenido de: [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=KdFcVdHhGNjFgASc14HoCw#q=Notas+Tecnicas+5+Superintendencia+de+Bancos+y+Seguros&spell=1](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=KdFcVdHhGNjFgASc14HoCw#q=Notas+Tecnicas+5+Superintendencia+de+Bancos+y+Seguros&spell=1) revisado el 7 de Marzo de 2015.

*Tasas Activas Y Pasiva.* Obtenido de <http://activasypasivasbcb.blogspot.com/2011/10/definicion-de-tasas-activas-y-pasivas.html> revisado el 28 de enero del 2015.

Velasco Carolina. (2010). *Conyuntura Economica.* Obtenido de <http://coyunturaeconomica.com/prestamos/tipos-de-garantias-para-un-prestamo> revisado el 28 de enero del 2015.

## DISEÑO DE TESIS

### **1.-SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El análisis y propuesta de reforma a la metodología crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda. El mismo que servirá para lograr la efectividad y eficiencia operacional en su proceso de crédito, ya que es una herramienta fundamental para la institución.

### **2.-JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

El proceso de crédito es de vital importancia para las Instituciones Financieras ya que por su naturaleza es necesario contar con una herramienta útil, que contenga todos los requerimientos necesarios para una correcta colocación de créditos, por lo que es preciso el análisis y propuesta de reforma a la metodología crediticia para así reducir los problemas en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel.

Con esta investigación lo que se pretende es reformar su manual de crédito, para reducir las falencias en la emisión y recuperación de cartera de esta Cooperativa y permitir al personal contar con una guía que le permita desempeñarse correctamente.

### **3.-BREVE DESCRIPCION DEL OBJETO DE ESTUDIO**

La cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda. Es una institución de carácter social, su misión es “Brindar servicios de calidad con calidez para satisfacer las aspiraciones de los socios culturizando el ahorro para mantener el fortalecimiento organizativo y dinamizar la economía local, con la prestación de servicios financieros y no financieros, capacitación y asistencia técnica a los productores y de esta forma coordinar, apoyar y ejecutar propuestas de desarrollo local”, su matriz está ubicada en la parroquia de su mismo nombre del cantón Sigsig,

provincia del Azuay, tiene una agencia ubicada en el centro del cantón Sigsig, está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuenta con dos mil socios.

El análisis y propuesta de reforma a la metodología crediticia se aplicara al manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda., ya que esta herramienta permite conocer los lineamientos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito; considerando que la finalidad principal de la Cooperativa a analizar es la captación y colocación de recursos financieros, generando desarrollo económico del cantón Sigsig y sus comunidades.

Es importante que una cooperativa de ahorro y crédito mantenga una cartera de crédito saludable con un índice de morosidad bajo, ya que su objetivo institucional es de carácter social, por lo que su principal fuente de ingresos es el margen financiero, mismo que debe cubrir los gastos operativos de la institución.

## **4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **4.1.-PROBLEMA CENTRAL**

La Cooperativa de ahorro y crédito Güel Ltda., en la actualidad mantiene un índice de morosidad elevado y una rentabilidad negativa; esto se debe principalmente a la falta de un Manual de Crédito apropiado, que le permita a su personal del departamento de crédito guiarse al momento de realizar el proceso crediticio, lo que ocasiona una mala colocación de créditos en el año 2012 y una deficiente recuperación, resultados que hasta el momento afecta a la institución.

#### **4.2.- PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- Falta de conocimiento y aplicación de las leyes vigentes que rigen a la Cooperativa.
- Mala colocación de créditos por falta de documentación.
- Desconocimiento de los aspectos básicos y fundamentales de la intermediación financiera que son el crédito y la cobranza.
- La Cooperativa presenta un alto índice de morosidad de la cartera de crédito.
- Personal no capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente y eficaz.
- Ausencia del responsable del departamento contable.
- No existe control de la cartera de crédito en su calificación y clasificación.
- Proceso de recuperación lenta de la cartera de crédito.
- No existe porcentajes de provisión que cubran la cartera en riesgo.

### **5.- DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

#### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

El análisis y propuesta de reforma a la metodología crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel Ltda.

#### **5.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar las leyes vigentes que regulan las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Descripción de la naturaleza del Crédito y la Cobranza.
- Indagar los antecedentes y situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Analizar y plantear una propuesta de reforma a la metodología crediticia.

## **6.- MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### **6.1.- MARCO DE ANTECEDENTES**

Andrea Carrasco (2012) realizó un análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León. El principal objeto fue el análisis e implementación del sistema de cobranza. Como resultado de la implementación se logró una eficiente propuesta de gestión de recuperación de cartera de la Cooperativa.

Luis Rodolfo Manosalvas (2008); realizó un modelo de gestión de cobro de la cartera vencida para la oficina de la empresa credigestion en Santo Domingo de los Colorados-caso: Banco del Pichincha. Cuyo objetivo principal es elaborar un modelo de gestión (Manual) de cobro de cartera vencida.

### **6.2.-MARCO TEÓRICO**

- **Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
- **Art. 22.- Objeto.-** El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades

complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

- **Art. 29.- Socios.-** Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.
- **Art. 32.- Estructura Interna.-** Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

### 6.3.-MARCO CONCEPTUAL

**Cobranzas:** Hace relación a la percepción o recuperación de la cartera, mismo que es realizado por una persona encargada del personal de la institución.

**Crédito:** Es una operación a un plazo determinado que genera un rendimiento, con su tasa de interés y plazo establecido en un documento.

**Cooperativa:** Es una institución financiera de carácter social que capta dinero de sus socios a una tasa determinada y coloca a sus mismo socios a una tasa más elevada, dinamizando la economía de sus asociados.

**Cartera:** Es una de las principales actividades de las que tiene la cooperativa, donde se registran los créditos otorgados a sus socios con recursos propios o con fuentes de financiamiento internos o externos, los mismos que el socio está obligado a devolverlos el importe del capital más interés en un plazo estipulado.

**Cartera vencida:** Es la cartera que no se ha recuperado en el tiempo establecido y su reclasificación es de acuerdo a las políticas de la cooperativa, debido a que la SEPS no regula este elemento.

**Estrategias:** Es una medida que se toma de acuerdo a una situación presentada.

**Tabla de amortización.-** Es el detalle, que permite conocer al deudor, el tiempo, periodicidad de pago y los elementos que integran la cuota a cancelar.

**Metodología.-** Es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

**Morosidad.-** Es el incumplimiento parcial o total, o diferimiento de pago de una obligación crediticia.

## **7.-DISEÑO METODOLÓGICO**

### **MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En el transcurso de este proceso investigativo se recopilará la información mediante fuentes primarias y se utilizarán herramientas como son las entrevistas, observación y cuestionarios, por otra parte también utilizaremos fuentes secundarias como libros, revistas, artículos científicos, tesis, ensayos, periódicos; todas las herramientas antes indicadas son instrumentos que aportarán.

## **8.- ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **CAPÍTULO 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

- 1.1 LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
  - 1.1.1 DEL ÁMBITO, OBJETO Y PRINCIPIOS
  - 1.1.2 DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA- DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO
  - 1.1.3 DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.- DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
- 1.2 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
  - 1.2.1 DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO- DE LA FUSIÓN
- 1.3 CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO
- 1.4 REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL
  - 1.4.1 DE LOS TIPOS, ENCAJE, MONTO, PLAZO Y GARANTÍAS DE LOS CRÉDITOS.
  - 1.4.2 DEL SUJETO DE CRÉDITO
  - 1.4.3 DE LAS TASAS DE INTERÉS.
  - 1.4.4 DE LAS RETENCIONES Y APORTES AL PATRIMONIO
  - 1.4.5 DE LA FORMA DE PAGO
  - 1.4.6 DE LA REESTRUCTURACIÓN, AMPLIACIÓN Y SANCIONES
  - 1.4.7 DE LAS AMPLIACIONES
  - 1.4.8 DE LOS CRÉDITOS A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS
  - 1.4.9 DE LA SUPERVISIÓN DE CRÉDITO
  - 1.4.10 DEL TRÁMITE DEL CRÉDITO
  - 1.4.11 DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ADMINISTRATIVOS
  - 1.4.12 DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN
  - 1.4.13 DISPOSICIONES GENERALES
- 1.5 POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL LTDA
  - 1.5.1 DESTINATARIO
  - 1.5.2 ÁREA GEOGRÁFICA
  - 1.5.3 GARANTÍAS
  - 1.5.4 TASAS DE INTERÉS
- 1.6 CONCEPTOS BÁSICOS

### **CAPÍTULO 2 EL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

- 2.1 EL CRÉDITO
  - 2.1.1 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO
  - 2.1.2 VENTAJAS DE CRÉDITO
  - 2.1.3 DESVENTAJA DEL CRÉDITO
  - 2.1.4 POLÍTICAS DE CRÉDITO
  - 2.1.5 TIPOS DE CRÉDITO
  - 2.1.6 ACEPTACIÓN DE UN CRÉDITO SEGÚN LAS 5CS
  - 2.1.7 CALCULO DEL MONTO DE CRÉDITO
  - 2.1.8 PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO
- 2.2 COBRANZA
  - 2.2.1 IMPORTANCIA DE LA COBRANZA
  - 2.2.2 VENTAJAS DE LA COBRANZA
  - 2.2.3 POLITICAS DE LA COBRANZA
  - 2.2.4 MÉTODOS DE COBRANZA

### **CAPÍTULO 3 ANÁLISIS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL**

- 3.1 ANTECEDENTES
- 3.2 MISIÓN
- 3.3 VISIÓN
- 3.4 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS
- 3.5 VALORES
- 3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA
- 3.7 MATRIZ FODA
- 3.8 PROCESO DE CRÉDITO
- 3.9 ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO
- 3.10 PLAN DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA
  - 3.10.1 PASOS PARA REALIZAR LA COBRANZA
  - 3.10.2 FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA
- 3.11 ANÁLISIS DE INDICADORES
  - 3.11.1 ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO
  - 3.11.2 ANÁLISIS FINANCIERO

### **CAPÍTULO 4 ANÁLISIS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GÜEL**

- 4.1 MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS
  - 4.1.1 FINALIDAD Y OBJETIVOS
  - 4.1.2 DE LOS CRÉDITOS
  - 4.1.3 DE LAS GARANTÍAS
  - 4.1.4 DEL PROCESO DE CRÉDITO
  - 4.1.5 VINCULACIÓN DE CRÉDITOS<sup>4</sup>
  - 4.1.6 CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y PROVISIÓN DE CARTERA



- 4.1.7 CONDONACIONES
- 4.1.8 CASTIGO DE CRÉDITOS
- 4.1.9 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES
- 4.1.10 EXCEPCIONES
- 4.1.11 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO

## **CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- 5.1 CONCLUSIONES
- 5.2 RECOMENDACIONES
- 5.3 ANEXOS

## **BIBLIOGRAFIA**



## 9.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES Y SEMANAS																															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PRESENTACION Y APROBACION DEL DISEÑO DE TESIS																																
REDACCION Y CORRECCION CAPITULO 1																																
REDACCION Y CORRECCION CAPITULO 2																																
REDACCION Y CORRECCION CAPITULO 3																																
REDACCION Y CORRECCION CAPITULO 4																																
CONCLUSION Y RECOMENDACIONES																																
IMPRESION Y CUADERNACION																																

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas

## 10.-PRESUPUESTO REFERENCIAL

<b>DETALLE MENSUAL DE GASTOS EN LA ELABORACION DE LA TESIS</b>								
<b>DETALLE DE GASTO</b>	<b>MES 1</b>	<b>MES 2</b>	<b>MES 3</b>	<b>MES 4</b>	<b>MES 5</b>	<b>MES 6</b>	<b>TOTAL</b>	
Impresiones blanco y negro	8.00	4.00	5.00	8.00	5.00	4.00	34.00	
Impresiones color	5.00	-	-	4.50	6.00	2.00	17.50	
Copias a blanco y negro	5.00	6.00	4.00	8.00	5.00	3.00	31.00	
Copias a color	3.00	4.00	5.00	4.00	6.00	2.00	24.00	
Visitas técnicas	5.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	19.00	
Internet	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	18.00	
Impresión capítulos					10.00	7.00	17.00	
Transporte y movilización para el levantamiento de información	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	24.00	
Empastado						70.00	70.00	
Imprevistos	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	16.00	
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>36.00</b>	<b>26.00</b>	<b>26.00</b>	<b>36.50</b>	<b>46.00</b>	<b>100.00</b>	<b>270.50</b>	

Autoras: Verónica Morocho – Doris Vanegas



## **11.-BIBLIOGRAFÍA**

(2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial.

(2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Güel, C. D. (2013). *Manual de crédito*. Sigsgü.

Cooperativa de ahorro y crédito Güel. (2013) *Plan Estratégico*. Sigsgü.

Cooperativa de ahorro y crédito Güel. (2013) *Políticas de Crédito*. Sigsgü.

Drimer, A. K., & Drimer, B. (1975). *Las Cooperativas*. Buenos Aires, ARGENTINA: Cooperativa Ltda.

Economista Jorge Seade Alvear. (2008). *Sistema Financiero Nacional*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Espinoza, A. C. (2012) *Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa CAJA*. Cuenca: Universidad de Cuenca.