



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA.**

“ANÁLISIS Y REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA. UBICADA EN
EL CANTÓN EL TRIUNFO PROVINCIA DEL GUAYAS”.

AUTORAS:

Cruz Macías Silvia Liseth

Villacres Paredes Silvana Caterine

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de tesis de grado, cuyo título es:

“ANÁLISIS Y REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO PROVINCIA DEL GUAYAS.”

Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Expuesto por los egresados:

-Cruz Macías Silvia Liseth

C.I. 1206758474

- Villacres Paredes Silvana Caterine

C.I. 0926330937

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

Abg. Elicza Ziadet de Viteri

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Nosotras, Silvia Liseth Cruz Macías y Silvana Caterine Villacres Paredes declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el proyecto de:

“ANÁLISIS Y REESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO PROVINCIA DEL GUAYAS.” Es de propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; además que parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una Institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

Silvia Liseth Cruz Macías
C.I. 1206758474

Silvana Caterine Villacres Paredes
C.I. 0926330937

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA.

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA []

DEFENSA ORAL []

TOTAL []

EQUIVALENTE []

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA.

A Dios quien es la parte fundamental de mi vida el que nunca me ha abandonado y es la razón de mí existir, a mis padres que con esfuerzo y dedicación me educaron y me guiaron para alcanzar mis objetivos sobre todo depositaron confianza en mis ideales.

A mis tíos quienes me motivaron a seguir adelante para forjar un mejor futuro a mis hermanos quienes con su inmenso amor me hacen sentir invencible.

A mis abuelitos quienes forman una parte imprescindible en mi vida con sus consejos y apoyarme en todo momento fomentándome los valores éticos y morales que deben resaltar en una persona.

Silvia Liseth Cruz Macías.

DEDICATORIA.

Dedico esta tesis fruto de mi esfuerzo y perseverancia a Dios que con su infinito amor ha derramado en mi bendición y sabiduría lo cual me ha permitido cumplir esta meta planteada en mi vida.

Con todo amor y cariño a mis Padres quienes con sacrificio me brindan su apoyo incondicional depositando confianza en cada reto que se me presenta sin dudar de mi capacidad, brindándome siempre consejos e inculcándome valores.

A mis hermanas por brindarme su apoyo y comprensión en todo momento dándome ejemplos dignos de superación.

A mí amado hijo quien me motiva a seguir adelante y afrontar con fortaleza todas las adversidades que se me presentan en el camino.

Silvana Villacres Paredes.

AGRADECIMIENTO.

A DIOS.

Quien con su infinito amor me ha brindado la fortaleza y sabiduría necesaria las ganas de nunca rendirme ante mis metas propuestas quien me ha aceptado con virtudes y defectos manteniéndose siempre a mi lado.

A MIS PADRES.

Los cuales son la parte esencial de mi existencia Mariano Cruz y Cecibel Macías los cuales me han ayudado a seguir luchando día a día por mis objetivos planteados con su amor y esfuerzo.

A MIS TIOS.

Dalila Macías y Washington Salazar quienes a lo largo de mi carrera se convirtieron en mis segundos padres quienes se mantuvieron pendiente para ayudarme a cumplir mis metas trazadas. A mi tía Carmen Macías quien pese a la distancia siempre estuvo dándome un buen consejo y su apoyo incondicional.

A MI TUTORA.

Aboga Elicza Ziadet, quien con su sabiduría, ayudó a que los ideales propuestos se cumplan con paciencia y entusiasmo.

Silvia Liseth Cruz Macías.

AGRADECIMIENTO.

A Dios por haberme dado la fortaleza suficiente para continuar con mis estudios en los momentos más difíciles de mi vida y por darme salud e inteligencia a lo largo de mi carrera para adquirir conocimientos los cuales pondré en práctica en mi vida profesional.

Les doy gracias a mis Padres Alda y Wilson por todo el apoyo y la motivación para cumplir con mis objetivos.

A mis hermanas por acompañarme en cada paso y ayudarme a superar todas las dificultades que se me han presentado.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Por facilitarnos la información para poder realizar este trabajo y culminarlo con éxito.

Silvana Villacres Paredes.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.

Máster

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derechos de Autoría del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“ANÁLISIS Y RESTRUCTURACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO PROVINCIA DEL GUAYAS”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013.

Silvia Liseth Cruz Macías

C.I. 1206758474

Silvana Caterine Villacres Paredes

C.I. 0926330937

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA.	iv
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	ix
RESUMEN	xvi

TEXTO

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del tema.....	4
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General de la Investigación.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1 Justificación de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.1	Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2	Antecedentes Referenciales.....	28
2.1.3	Fundamentación.....	33
2.2	MARCO LEGAL.....	48
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	63
2.4	HIPOTESIS Y VARIABLES.....	65
2.4.1	Hipótesis General.....	65
2.4.2	Hipótesis Particular.....	65
2.4.3	Declaración de Variables.....	65
2.4.4	Operalización de las variables.....	66

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	69
3.2.1	Característica de la población.....	69
3.2.2	Delimitación de la población.....	70
3.2.3	Tipo de muestra.....	70
3.2.4	Tamaño de la Muestra.....	70
3.2.5	Proceso de selección.....	71
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	72
3.3.1	Métodos teóricos.....	72
3.3.2	Métodos empíricos.....	74

3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	74
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	75

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	76
4.2 ANALISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	88
4.3 RESULTADOS.....	90
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	91

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA.....	93
5.2 FUNDAMENTACIÓN	93
5.3 JUSTIFICACIÓN	96
5.4 OBJETIVOS.....	96
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	96
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta.....	97
5.5 UBICACIÓN	97
5.6 FACTIBILIDAD.....	100
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	105
5.7.1 Actividades.....	119
5.7.2 Costo Beneficio	121
5.7.3 Impacto	122

5.7.4 Cronograma.....	123
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	124
CONCLUSIONES.....	125
RECOMENDACIONES.....	126

MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA.....	127
--------------------------	------------

ANEXOS.....	129
--------------------	------------

Anexo 01: Infraestructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.....	130
Anexo 02: Formato de la encuesta.....	131
Anexo 03: Formato de la entrevista.....	133
Anexo 04: Autorización de información por parte del Gerente de la Cooperativa	134
Anexo 05: Foto de la entrevista.....	135
Anexo 06: Foto de la encuesta en la Cooperativa	136
Anexo 07: Foto de la encuesta en la Cooperativa	137
Anexo 08: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa en el año 2012	138
Anexo 09: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa en el primer semestre del año 2013.....	139
Anexo 10: Cartera de créditos de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.....	140
Anexo 11: Servicios adicionales que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.....	144
Anexo 12: Productos que ofrece la Cooperativa Lucha Campesina Ltda	145
Anexo 13: Producto que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.....	146

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01: Organigrama Estructural.....	9
Cuadro 02: Calificación de créditos de consumo.....	36
Cuadro 03: Proceso de concesión de créditos de consumo.....	37
Cuadro 04: Calificación de créditos de vivienda.	39
Cuadro 05: Calificación de microcréditos.	41
Cuadro 06: Operalización de variables	66
Cuadro 07: Calificación de los requisitos al solicitar un préstamo	76
Cuadro 08: Créditos solicitados a la Cooperativa.....	78
Cuadro 09: Tiempo solicitado para cancelar el préstamo.....	79
Cuadro 10: Tipo de crédito solicitado	80
Cuadro 11: Actividad económica permite cubrir el pago.....	81
Cuadro 12: Actividad económica permite cubrir el pago.....	82
Cuadro 13: Llamadas recibidas por cancelación de crédito	83
Cuadro14: Calificación del servicio brindado por la Cooperativa.....	84
Cuadro 15: El socio realizaría un nuevo préstamo	85
Cuadro16: Importancia de haber recibido o no sanciones.....	86
Cuadro 17: Verificación de hipótesis	91
Cuadro 18: Foda	100
Cuadro 19: Fo.....	101
Cuadro 20: Fa.....	101
Cuadro 21: Do.....	102
Cuadro 22: Da.....	102
Cuadro 23: Análisis FO-FA-DO-DA.....	103
Cuadro 24: Costo beneficio.....	121
Cuadro 25: Cronograma de actividades	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Calificación de los requisitos al solicitar un préstamo	77
Figura 02: Créditos solicitados a la cooperativa	78
Figura 03: Tiempo solicitado para cancelar el préstamo	79
Figura 04: Tipo de crédito solicitado.....	80
Figura 05: Actividad económica permite cubrir el pago	81
Figura 06: Actividad económica permite cubrir el pago	82
Figura 07: Llamadas recibidas por cancelación de crédito	83
Figura 08: Importancia del servicio brindado por la Cooperativa	84
Figura 09: El socio realizaría un nuevo préstamo.....	85
Figura 10: Importancia del haber recibido o no sanciones	86
Figura 11: Ubicación del Cantón el Triunfo	97
Figura 12: Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.....	98
Figura 13: Las 5 fuerzas de Porter	104
Figura 14: Flujograma para el proceso de un crédito	120

RESUMEN

El presente proyecto constituye en reformar políticas y procedimientos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Ubicada en el Cantón El Triunfo, utilizando técnicas administrativas y financieras para determinar su situación económica, evaluar los índices de morosidad que presenta analizar y recolectar información de vital importancia con el objetivo de mejorar la situación financiera.

Se realizó un estudio de los problemas que se presentan en la Cooperativa en cuanto a recuperación de créditos, los cuales han sido concedidos a socios insolventes lo que ha generado riesgos directamente a la estabilidad económica de la institución. Los créditos entregados a los socios de la Cooperativa fueron invertidos en actividades sin rentabilidad, teniendo un desarrollo productivo deficiente y que el pago de sus obligaciones se efectúe de manera parcial.

Las medidas de seguimiento adoptadas por la institución no han sido las idóneas lo que ha provocado que los índices de morosidad no estén en parámetros normales y la recuperación de cartera se encuentre en riesgo. Los datos emitidos por los socios solicitantes no fueron analizados por los funcionarios del departamento de créditos otorgando préstamos sin medir consecuencias futuras para la institución.

Se beneficiará a socios y clientes con el propósito de fortalecer su desarrollo económico y social ayudando a ejercer sus actividades garantizando la correcta inversión de su préstamo y favoreciendo a la Cooperativa, quien recaudará valores concedidos a los socios y contará con cartera de créditos estable y sin tener riesgos de insolvencia.

ABSTRACT

The present project constitutes in reforming policies and credit procedures in the Cooperative of Saving and Credit There fights Peasant Ltda. located in the Canton El Triunfo, using administrative and financial techniques to determine his economic situation, to evaluate the indexes of arrears that he presents to analyze and to gather information of vital importance with the aim to improve the financial situation.

There was realized a study of the problems that there appear in the Cooperative as for credit recovery, which have been granted to insolvent partners what has generated risks directly to the economic stability of the institution.

The credits dedicated to the partners of the Cooperative were invested in activities without profitability, having a productive deficient development and that the payment of his obligations effects in a partial way.

The measures of follow-up adopted as the institution have not been the suitable ones what has provoked that the indexes of delinquency are not in normal parameters and the recovery of portfolio is in risk. The information issued by the partners solicitors were not analyzed by the civil servants of the credit department granting landings without measuring future consequences for the institution.

INTRODUCCIÓN.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son creadas principalmente con la finalidad de impulsar ahorro y otorgar créditos a sus clientes, a una tasa de interés baja con el fin de facilitar el desarrollo económico de la sociedad, han tenido un crecimiento paulatino pero buena aceptación por los ciudadanos.

El propósito de esta investigación es analizar las políticas crediticias y la incidencia que tienen en la rentabilidad de la Cooperativa, los procesos que se manejan en la misma. En el capítulo uno se cita problemas relevantes que afectan directamente a la Cooperativa los objetivos generales y específicos que se desarrollarán en la investigación.

En el capítulo dos se toman referencias de trabajos investigativos realizados, se citarán conceptos relevantes para fomentar el estudio y aplicación de leyes que regulan las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el capítulo tres se aplicará métodos de investigación y técnicas que ayuden a la solución de problemas presentados en el estudio, selección de muestra para la elaboración de encuestas.

En el capítulo cuatro mediante la obtención de la información de la entrevista y encuesta se verificará las hipótesis planteadas en la investigación.

En el capítulo cinco se propone mejorar la gestión de otorgamiento de créditos restructuración de políticas crediticias y procesos, beneficiando a la Cooperativa en el correcto otorgamiento de préstamos, contar con índices de morosidad reducidos con la finalidad de mantener la estabilidad económica.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., empezó a funcionar hace 15 años en el cantón Cumandá donde está ubicada la matriz, además cuenta con tres sucursales en los cantones Naranjito, el Triunfo y la Troncal.

La sucursal ubicada en el Cantón El Triunfo, es una institución dedicada a la prestación de servicios a los productores de este cantón y lugares aledaños otorgando créditos por más de dos años, impulsando el desarrollo socio económico del sector.

El rendimiento de la Cooperativa se ha visto afectada, porque no se encuentran las políticas de créditos debidamente establecidas en la institución, esto genera un bajo nivel de rentabilidad.

Por otra parte los funcionarios del departamento de créditos no verifican ni actualizan periódicamente los datos emitidos como garantía por parte de los clientes, por lo tanto se conceden préstamos sin medir riesgos o consecuencias que afecta a la recuperación de cartera.

Las medidas de seguimiento de los créditos otorgados por la Cooperativa no han sido las idóneas lo que ha generado una inadecuada inversión por parte de los clientes quienes emplean su crédito en negocios sin rentabilidad, afectando el desarrollo productivo de ambas partes inmersas en esta actividad.

Pronóstico.

La falencia que tiene la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., en cuanto a la dificultad de recuperar la cartera, está provocando inestabilidad económica de la misma, si no realiza el seguimiento respectivo podría provocar índices elevados de morosidad y un estancamiento en la cartera.

Control del pronóstico.

El problema de la Cooperativa puede ser evitado realizando un análisis de la aplicación de políticas en la recuperación de cartera, seguimiento a los beneficiarios de los créditos concedidos y la inversión correcta de los mismos, lo que permitirá un alto porcentaje de rendimiento crediticio y una reducción significativa en el índice de morosidad.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: El Triunfo

Parroquia: El Triunfo

Dirección: Av. 8 de Abril 527 entre Mozart Zafadi Y Horacio Fabre.

Empresa: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”.

Tiempo: 2012

1.1.3 Formulación del problema.

Las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. ¿Cómo inciden en su rentabilidad?

1.1.4 Sistematización del problema.

¿Cómo incide la verificación de datos emitidos por los clientes, en el otorgamiento del crédito?

¿De qué manera influyen las políticas de crédito, en la recuperación del monto solicitado?

Las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa ¿De qué manera afecta a la estabilidad económica de la institución?

La inversión de los créditos otorgados a los clientes ¿Cómo incurre en el desarrollo productivo de la Cooperativa?

1.1.5 Determinación del tema.

Análisis de las Políticas de Crédito aplicadas por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., y su incidencia en la rentabilidad.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación.

Analizar como inciden las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., en su rentabilidad, mediante un estudio de los préstamos otorgados y la aplicación de técnicas científicas que permitan determinar la situación económica de la institución.

1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación.

- Analizar como incide la verificación de los datos emitidos por los clientes en el otorgamiento del crédito.
- Explicar de qué manera las políticas de crédito influyen en la recuperación del monto solicitado.
- Evaluar como las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa, afecta a la estabilidad económica de la institución.
- Analizar como la inversión de los créditos otorgados a los clientes incurren en el desarrollo productivo de la Cooperativa.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

1.3.1 Justificación de la investigación

En la actualidad toda organización legalmente constituida se ve en la obligación de identificar cada uno de sus procesos y procedimientos internos como medida de control para garantizar el buen desarrollo de sus actividades, además tienen como prioridad el cumplimiento de las políticas y las funciones designadas en la institución.

Cabe destacar que no todas las instituciones cuentan con procesos, políticas o funciones debidamente establecidas o estas no son aplicadas en su totalidad esto trae como consecuencia un mal manejo de los créditos.

La agencia de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., ubicada en el Cantón El Triunfo, no cuenta con políticas o procesos crediticios debidamente estructuradas ocasionando inconvenientes al momento de recuperar los préstamos lo que conlleva a que la cartera de créditos se encuentre en riesgo y su estabilidad económica.

Por ello esta investigación tiene como objetivo principal brindar información relevante a los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., para garantizar el correcto manejo de sus procesos crediticios con ética y responsabilidad institucional lo que ayudará a mejorar el rendimiento financiero, reducir el porcentaje de cartera en riesgo.

Esperando que la información emitida sea de vital ayuda para la corrección de inconvenientes suscitados y se enfatizan en los factores que están causando inconvenientes en la institución.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos¹

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., nace de un proceso organizativo de cajas de ahorro de 26 comunidades rurales de la zona del Cantón Cumandá (Provincia de Chimborazo) y del cantón Chillanes (Provincia de Bolívar), a partir del proyecto de supervivencia infantil ejecutado por la iglesia de Riobamba en 1995 y financiado por CRS de Estados Unidos.

Uno de los gestores importantes ha sido el Sacerdote Pedro Olivo Balseca, que durante el año de 1997 lidero conjuntamente con las señoras Piedad Orozco y Lilia Granizo para la creación de la Organización.

El 14 de mayo de 1998 la Institución adquiere personería jurídica mediante ACUERDO MINISTERIAL 00465. Actualmente funciona la matriz en el cantón Cumandá en su edificio propio ubicada en las calles 9 de octubre y Abdón calderón, una agencia en el cantón Bucay ubicado en las calles 19 de Agosto y avenida Paquisha y una nueva agencia ubicada en el cantón Marcelino Maridueña en la puntilla casco colonial avenida sin nombre de esta manera se constituye en un pilar fundamental para el desarrollo de esta bella zona practicando el principio de solidaridad, igualdad de obligaciones y derechos para todos.

¹ Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

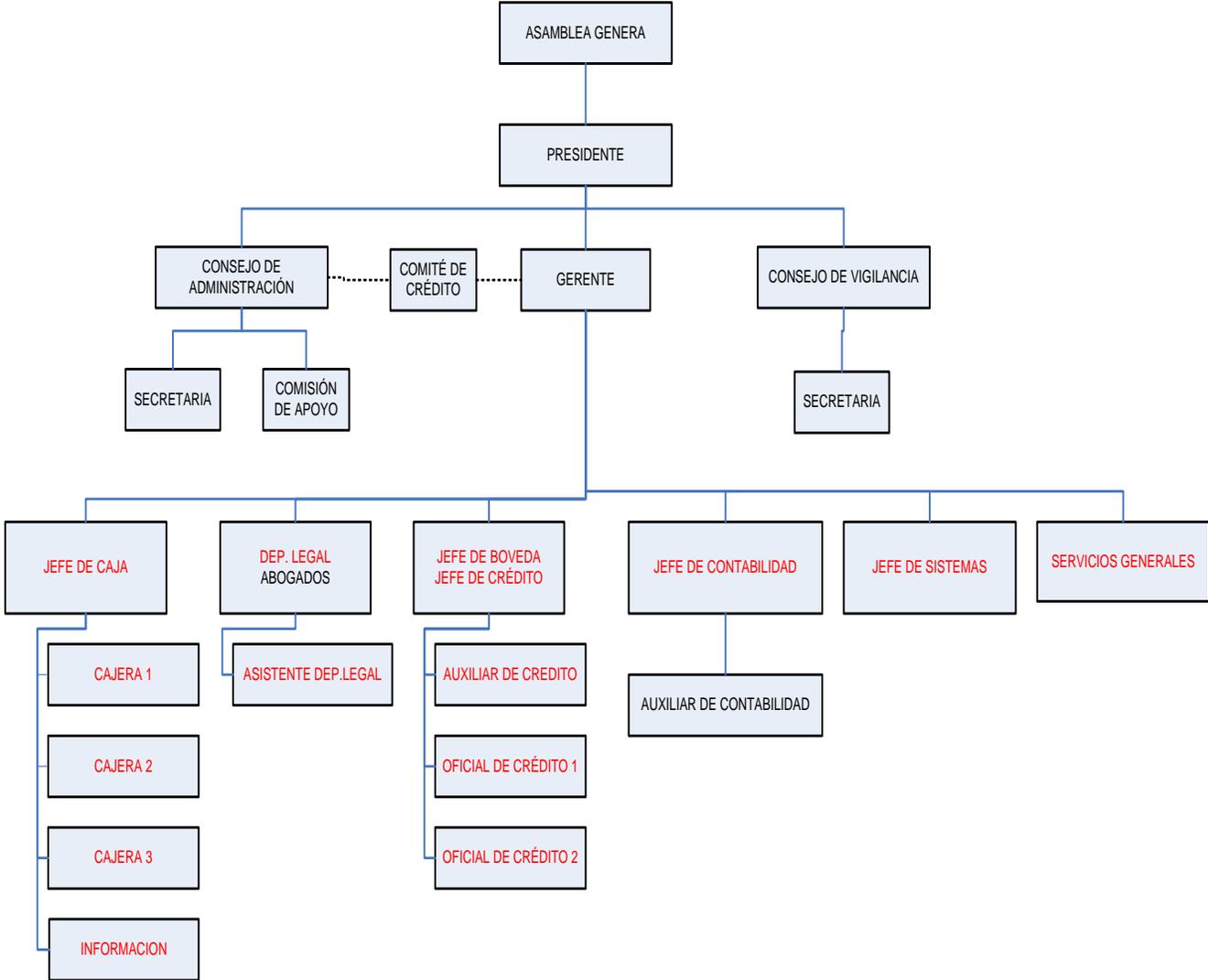
Mediante un estudio de mercado realizado por los directivos de la Cooperativa deciden implementar una sucursal en el Cantón El Triunfo y de esta manera ayudar al desarrollo de los habitantes de este sector, la misma que empezó a funcionar el 07 de diciembre del 2010 en la avenida 8 de Abril alado de la Ilustre Municipalidad del Cantón, luego de un tiempo para brindar mayor comodidad a sus socios deciden cambiarse de local en el mes de octubre del 2012 en la avenida 8 de Abril 527 entre Mozart Zafadi y Horacio Fabre alado del banco de Machala, es aquí en donde están funcionando en la actualidad.

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”., se dedica a brindar préstamos a las personas naturales, personas jurídicas a una tasa de interés baja y para los depositantes pagan las tasas de interés más altas del sistema bancario y financiero y no cobra mantenimiento de cuentas como política institucional de crecimiento.

Su fin es ser líder en el mercado mediante la colocación de créditos porque la banca tradicional no ayuda a los pequeños y medianos microempresarios, productores agrícolas, artesanales, comerciantes y constructores.

Organigrama Estructural de la Matriz de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”.²

Cuadro 01: Organigrama Estructural.



² Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”.

Manual de funciones:

DEL GERENTE

Objetivo: Planear, controlar, organizar y dirigir estratégicamente a la Cooperativa.

Funciones:

- a. Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b. Organizar la administración de la cooperativa, y responsabilizarse de la misma;
- c. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales;
- d. Mostrar un informe administrativo y los balances mensual a consideración de los consejos de administración y vigilancia y semestral a la asamblea general de delegados;
- e. Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa;
- f. Firmar conjuntamente con el Presidente los cheques y cuentas de entidades financieras, firma de convenios y legalizar todo documento que se requiera;
- g. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos mensualmente, al Consejo de Administración y Vigilancia de los resultados obtenidos;
- h. Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- i. Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- j. Mantener los procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- k. Presidir el comité de crédito de la Cooperativa;
- l. Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación;
- m. Recaudar los ingresos de la cooperativa y cobrar las cuentas que se adeuden, oportunamente;
- n. Suscribir con el Presidente los certificados de aportación;
- o. Aplicar el sistema de control de morosidad establecido por el Consejo de Administración;

- p. Depositar el dinero recibido por la cooperativa en el menor tiempo posible;
- q. Cumplir con todas las demás obligaciones y ejercer los derechos establecidos en la ley y reglamento general de cooperativas.
- r. En caso de faltante, recepción de dinero falso, o alguna transacción bancaria mal realizada, será de su exclusiva responsabilidad

Perfil para el cargo:

- Capacidad de liderazgo.
- Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.
- Conocimiento del mercado local.

DEL JEFE DE CAJA

Objetivo: Supervisar todos los procedimientos realizados por los cajeros.

Funciones:

- a. Custodia de la Caja fuerte y Bóveda
- b. Controlar que los cajeros brinden un buen servicio;
- c. Incrementar dinero a las cajas;
- d. Recepción del dinero a los cajeros;
- e. Hacer Depósitos y Retiros de los bancos en caso de no contar con los servicios de la persona indicada
- f. Activación de cuentas de socios inactivos
- g. Procesar los retiros de cuentas
- h. Realizar informes de los movimientos efectuados;
- i. Verificación movimientos diarios de caja
- j. Realizar un Informe al finalizar el día.
- k. Elaborar y Entregar retiros en cheques efectuados por los socios
- l. Aprobar y/o negar órdenes de pago e ingreso
- m. Autorización de reversos de transacciones de los cajeros

- n. Autorización para bloqueos y desbloqueos de valores disponibles en las cuentas de los socios
- o. Realizar liquidación de créditos e impresión de los documentos respectivos;
- p. Archivo y custodia de los pagarés.
- q. Transferencia de los valores correspondientes para encajes o base del crédito;
- r. Cancelación de facturas y liquidación de compras y servicios con sus respectivas retenciones;
- s. Protestos de cheques
- t. Verificación de cheques depositados por los socios
- u. Realizar transacciones de depósitos y/o retiros en las cuentas que la cooperativa mantiene en los bancos
- v. Ingreso de Inversiones a Plazo Fijo
- w. Negociación de tasas de inversión con los socios
- x. Activación Inversión – Impresión Documento de Inversión
- y. Generación de Reportes
- z. Acreditación en las cuentas nóminas de empleados y dietas de directivos
- aa. Archivo y custodia de documentos de caja (ordenado y actualizado).
- bb. En caso de faltante, recepción de dinero falso, o alguna transacción bancaria mal realizada, será de su exclusiva responsabilidad

Perfil para el cargo:

- Título de Administración de Empresas o afines.
- 2 años de experiencia en cargos similares.
- Manejo de paquetes informáticos.

CAJEROS (AS)

Objetivo: Proporcionar la mejor atención al cliente en la entrega o recepción de dinero.

Funciones de los (as) Cajeros (as)

- a. Recepción de Depósitos de ahorros y pólizas;
- b. Entrega de Retiro de ahorros y pólizas;
- c. Cobros de créditos;
- d. Pago del bono de desarrollo humano;
- e. Pago de giros y otros servicios;
- f. Actualización de cuentas;
- g. Entrega reportes diarios de caja con sus respectivos justificativos.
- h. Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.
- i. Archivo y custodia de documentos de cajas (ordenado y actualizado).
- j. En caso de faltante, recepción de dinero falso, o alguna transacción bancaria mal realizada, será de su exclusiva responsabilidad

Perfil para el cargo:

- Título de profesionales a fines al cargo.
- Manejo de paquetes informáticos.

JEFE DE CRÉDITO / ANALISTA DE CREDITO.

Objetivo: Satisfacer la demanda de créditos de los socios, llevar el seguimiento, asesoramiento y cobranza de los mismos.

Funciones:

- a. Realizar la evaluación de créditos;
- b. Brindar información oportuna al socio;
- c. Verificación de requisitos de crédito;
- d. Calificación de créditos;
- e. Análisis de las garantías e hipotecas;
- f. Elaboración del respectivo documento para el levantamiento de hipotecas o prohibiciones,
- g. Emisión de anexos de cartera;

- h. Supervisión de las actividades y mecanismos a seguirse para la recuperación de cartera, en coordinación con el auxiliar de crédito, oficial de crédito y cobranza;
- i. Asignar la cartera en mora y/o vencida, así como también vigilar el trabajo de los abogados y brindar todo el apoyo necesario para el buen término de los casos legales;
- j. Controlar el seguimiento de los diferentes créditos;
- k. Parametrización de nuevas líneas de crédito.
- l. Presentación de informes a gerencia y consejos.
- m. Archivo y custodia de documentos de crédito (ordenado y actualizado).
- n. En caso de alguna transacción bancaria mal realizada, será de su exclusiva responsabilidad

Perfil para el cargo:

- Estudios de Administración, Economía o carreras afines.
- Habilidades analíticas.
- 2 años de experiencia en cargos similares.
- Manejo de paquetes informáticos.
- Conocimientos del mercado local.

DEL AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBRANZA

Objetivo: Dar apoyo operativo al jefe de crédito y colaborar en la cobranza de la cartera vencida.

Funciones del Auxiliar de Crédito

- a. Brindar información oportuna al socio;
- b. Realizar la solicitud de crédito;
- c. Verificación de requisitos de crédito;
- d. Colaborar con el oficial de crédito;
- e. Coordinar acciones con el departamento jurídico.
- f. Coordinar el seguimiento de los diferentes créditos.

- g. Archivo de carpetas de crédito;
- h. Elaboración de órdenes de ingreso por: fotos e inspecciones
- i. Manejo de caja chica;
- j. Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

Perfil para el cargo:

- Estudios de Administración, Economía o carreras afines.
- Habilidades analíticas.
- Manejo de paquetes informáticos.
- Conocimientos del mercado local.

DEL OFICIAL DE CRÉDITO – INSPECTORES

Objetivo: Dar apoyo operativo al jefe de crédito en el seguimiento y otorgamiento de créditos.

Funciones:

- a. Brindar información oportuna al socio;
- b. Verificación de la información emitida por el socio en su domicilio, trabajo o inversión;
- c. Elaboración y entrega de avisos y notificaciones a los socios con créditos vencidos;
- d. Coordinar acciones con el jefe del departamento de crédito para establecer las actividades a realizarse para la recuperación de la cartera.
- e. Realizar el seguimiento de los diferentes créditos.
- f. Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

Perfil para el cargo:

- Estudios de Administración, Economía o carreras afines.
- Habilidades analíticas.
- Manejo de paquetes informáticos.

- Conocimientos del mercado local.

DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

Objetivo: Contabilización efectiva de los recursos captados y utilizados por la Cooperativa.

Funciones:

- a. Realizar la verificación y control de los asientos contables;
- b. Depreciación de activos fijos y amortizaciones;
- c. Elaboración de balances y otros reportes contables;
- d. Efectuar conciliaciones bancarias;
- e. Declarar impuestos de la cooperativa;
- f. Elaboración de roles de pago
- g. Provisiones mensuales de beneficios sociales;
- h. Pago al IESS;
- i. Elaborar los comprobantes respectivos para el pago de los distintos tributos determinados por el Gobierno Nacional;
- j. Creación de nuevas cuentas contables.
- k. Elaboración de informes de flujos de caja.
- l. Legalización y control de compras con las respectivas facturas y documentos de soporte.
- m. Mantener debidamente actualizados los libros auxiliares y mayores de Contabilidad, en forma física y magnética; cumpliendo con las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y las Normas y Principios generalmente aceptados de Contabilidad.
- n. Creación de causales de acuerdo a las necesidades contables y operativas de la institución.
- o. Elaboración de informe mensual de socios asegurados;
- p. Elaboración de órdenes de pago a los acreedores por intermedio de cheques
- q. Archivo y custodia de documentos de contabilidad (ordenado y actualizado).

- r. Asesorar y presentar proyectos de captación e inversión de recursos.
- s. En caso de mala elaboración de balances, estados financieros, ajustes contables, multas realizadas a la institución, fugas de información y demás documentos, será de su exclusiva responsabilidad.

Perfil para el cargo:

- Contador Público Autorizado, Universitario en Contabilidad y Auditoría, C.P.A.
- 2 años de experiencia en cargos similares.
- Manejo de paquetes informáticos.

DEL AUXILIAR DE CONTABILIDAD.

Objetivo: Verificación de la información emitida por las agencias para poder llevar un mejor control en el área contable.

Funciones:

- a. Verificación e ingreso de informes de caja general, en cuanto a cheques girados, liquidaciones, pagos por recaudaciones;
- b. Realizar las retenciones;
- c. Constatar saldos bancarios y evidenciar los estados de cuenta bancarios de las agencias mediante la organización de documentos y la emisión de reportes en el sistema;
- d. Elaborar informes de transferencias internas a las diferentes agencias y enviarlas.
- e. Otras disposiciones del jefe inmediato.
- f. Actualizarse en las Reformas de las Leyes Tributarias y Financieras.
- g. En caso de mala elaboración de documentos contables, fugas de información y demás documentos, será de su exclusiva responsabilidad.

Perfil para el cargo:

- Lic. En Contabilidad.
- 1 año de experiencia en cargos similares.

- Manejo de sistemas informáticos.

DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.

Objetivo: Satisfacer las necesidades de los usuarios en el manejo de sistemas informáticos, dar soporte técnico y mantenimiento de equipos.

Funciones:

- a. Instalación sistemas operativos;
- b. Instalación y configuración de redes;
- c. Instalación de equipos;
- d. Reparación y ensamblaje de hardware;
- e. Respaldo la información del servidor;
- f. Cierre de sistema diario y mensual;
- g. Administración de usuarios;
- h. Soporte para la obtención de reportes;
- i. Soporte para consultas específicas;
- j. Soporte en la comunicación de las Agencias;
- k. Soporte en el sistema de pago de bono de desarrollo humano
- l. Soporte y actualización en la tecnología.
- m. Archivo y custodia de documentos de sistemas (ordenado y actualizado).
- n. Actualizar sus conocimientos tanto en el área de software y hardware
- o. En caso de negligencia o pérdida de información que ocasionaren la paralización de las actividades de la institución, será de su exclusiva responsabilidad.

Perfil para el cargo:

- Ingeniero en Sistemas.
- 2 años de experiencia en cargos similares.

JEFE DE AGENCIA

Objetivo: Trabajar conjuntamente con los demás funcionarios para poder satisfacer las necesidades de sus socios y clientes de manera eficiente y eficaz.

Funciones:

- a. Planificar, organizar, ejecutar y controlar el otorgamiento del crédito en las agencias.
- b. Preparar los informes de calificación de cartera y otros que los requieran concernientes a la agencia.
- c. Planificar, organizar y controlar las acciones de cartera en mora.
- d. Coordinar con la asesoría jurídica los pasos a seguir en cobros judiciales.
- e. Participar en la planificación y presupuestación operativa de las agencias y de la cooperativa en general.
- f. Generar ideas de productos de créditos para mantener y mejorar la competitividad institucional.
- g. Investigar y analizar las tendencias en el mercado de acción de las agencias proporcionando posibles reformas a las políticas vigentes.
- h. Delegar la revisión de la carpeta de crédito del socio a los oficiales de crédito que están bajo su mando.
- i. Disponer la inspección previa a la concesión del crédito si el caso o amerita dentro del radio de acción de las agencias.
- j. Disponer la realización de inspecciones o seguimiento posterior al otorgamiento del crédito, en los casos que considere convenientes, para verificar cumplimiento de uso de los recursos de existencia e integridad de las garantías.
- k. Preparar y analizar los reportes estadísticos sobre otorgamiento de crédito, morosidad, cartera en riesgo, y demás complementarios que considere necesarios para la evolución del proceso crediticio concerniente a las agencias.
- l. Desarrollar e implementar estrategias, en coordinación con el equipo de oficiales para el control de la morosidad y en general para mejorar la calidad de la cartera concerniente a las agencias.
- m. Demás funciones establecidas.

DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Brindar un excelente servicio e información al socio (Cliente) con la finalidad de promover una amplia cobertura de nuestros beneficios y demostrar que somos capaces de trabajar conjuntamente con ellos para llegar a obtener logros y metas comunes.

Funciones:

- a. Dar Información clara, concreta, precisa y cortés a los socios sobre los beneficios que brinda la institución;
- b. Apertura de cuentas de ahorros;
- c. Elaboración de solicitudes de los socios: cierre de cuentas, libretas extraviadas, fondo mortuario, seguro desgravamen, cambio e inclusión de firmas
- d. Elaboración de órdenes de ingreso: por pérdida y deterioro de libreta;
- e. Recepción y verificación de encomiendas emitida por la Cooperativa;
- f. Cancelación y renovación de pólizas mediante transferencia de cuenta del socio
- g. Renovación de Inversión (Capital + Interés)
- h. Demás funciones que le asigne el jefe inmediato
- i. Archivo y custodia de documentos a su cargo (ordenado y actualizado).

Perfil para el cargo:

- Título en Administración y/o afines.
- Facilidad de comunicación.
- 1 año de experiencia en actividades similares.
- Manejo de paquetes informáticos.

DEL DEPARTAMENTO LEGAL

Objetivo: Asesorar y orientar el fiel cumplimiento de la ley, las normas y reglamentos establecidos; defender de manera judicial y extrajudicial los intereses de la institución.

Funciones:

- a. Presentar oportunamente las demandas para la recuperación de los créditos;
- b. Asumir la defensa jurídica de la Cooperativa.
- c. Asumir la defensa judicial y extrajudicial de los organismos estatutariamente establecidos que regulan la vida de la Cooperativa, representada por sus directivos en uso de sus funciones, siempre que se relacionen con la Cooperativa o de los empleados.
- d. Realizar notificaciones por concepto de cancelación de juicios ejecutivos
- e. Llevar un archivo de los socios demandados, estableciendo los valores cobrados, a fin de coordinar la información con la sección de contabilidad para el registro respectivo.
- f. Tramitar los acuerdos con los socios que no perjudiquen los intereses de la Cooperativa.
- g. Estudiar los documentos para el otorgamiento de los créditos hipotecarios, quirografarios y enviar la información respectiva a la Gerencia.
- h. Redactar las minutas cuyo costo será cancelado por el socio;
- i. Los abogados participarán el 10% al Secretario (a) de sus ingresos percibidos por su trabajo en la Cooperativa
- j. Elaborar proyectos de Reformas de estatutos y reglamentos de la Cooperativa y sugerir su implementación y actualización;
- k. Presentar informes mensuales de su gestión al Consejo de Vigilancia y gerencia.
- l. Las demás inherentes a su cargo y a solicitud de la Gerencia.
- m. Archivo y custodia de documentos del departamento legal (ordenado y actualizado).
- n. En caso de un mal asesoramiento o trámite realizado que ocasionare perjuicio a la institución, será de su exclusiva responsabilidad.
- o. Los abogados recibirán \$ 300.00 por honorarios profesionales previo al ingreso de la cartera a recuperar en el sistema, por concepto de juicios ejecutivos de un monto hasta \$ 3000 y de \$ 3000 en adelante recibirán el 10% de saldo de la deuda previo al ingreso al sistema. Y por concepto de otros juicios recibirá valores de acuerdo a la cuantía del juicio o previo acuerdo con la cooperativa

Requisitos para el cargo:

- Título Profesional, otorgado por una Facultad de Jurisprudencia.
- Experiencia mínima de cuatro años, de preferencia en Instituciones del Sistema Financiero del país.

DEL ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO LEGAL

Objetivo: Coordinar con el departamento de crédito y jurídico para la recuperación ágil y oportuna de la cartera de crédito vencida.

Funciones:

- a. Realización de labores de recuperación de crédito y control de cartera asignada al departamento legal, como el registro actualizado de préstamos y morosidad;
- b. Apoyar con verificación de la información de los socios que se encuentran con créditos vencidos;
- c. Realizar seguimiento de los trámites judiciales en los diferentes juzgados y el cumplimiento de los acuerdos de pago;
- d. Atender e informar sobre el trámite judicial a los socios con cartera vencida en ausencia de los abogados;
- e. Elaborar y entregar las notificaciones extrajudiciales;
- f. Coordinar los tramites de secuestro y embargo de bienes;

Perfil para el cargo:

- Título de Bachiller, o de preferencia haber aprobado tercer año de derecho
- Facilidad de comunicación,
- Conocimiento de la zona.
- 1 año de experiencia en actividades similares.
- Manejo de paquetes informáticos.

DE LA LIMPIEZA Y SERVICIOS VARIOS

Objetivo: Realizar labores de limpieza para la cooperativa

Funciones:

- a. Limpieza de las oficinas;
- b. Arreglo de la sala para sesiones y cursos;
- c. Demás funciones que le encomiende su jefe inmediato.
- d. Responsable de los materiales a su cargo
- e. Responsabilizarse del cuidado, mantenimiento y buen uso de los materiales y bienes de la institución.

Perfil para el cargo:

- Título de bachiller en lo posible.
- Experiencia en labores similares.

Políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

Art.86 Cupos de Créditos:

- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán 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, cónyuges o convenientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de afinidad.
- El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al 10% ni el límite individual superior al 2% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior de la aprobación de los créditos.

Establecimiento de la exposición de un solo sujeto de crédito:

Con el propósito de determinar la exposición de un solo sujeto de crédito se debe considerar:

- Todas las obligaciones directas e indirectas que en un sujeto de crédito tenga en conjunto con todas las oficinas de la cooperativa.
- El total de las obligaciones contraídas por una persona natural o jurídica (sin excluir ninguna operación, cualquiera que sea su índole: directas, indirectas, contingentes, descuentos)
- Cuando se trate de personas que conformen una misma unidad familiar, el límite de crédito será establecido por la capacidad de pago de la unidad familiar en su conjunto el 2% del patrimonio técnico de la cooperativa
- Cuando se trate de personas que conformen una misma unidad familiar y no depende de la misma actividad económica, el límite de crédito será establecido por la capacidad de pago de la unidad familiar pero que en su conjunto no sea mayor al 2% del patrimonio técnico de la cooperativa.
- Cuando se trate de personas que conformen una misma unidad familiar y no dependan de la misma actividad económica, el límite de crédito será establecido por la capacidad de pago individual del socio pero que en su conjunto no sea mayor al 2% del patrimonio técnico de la cooperativa.

Operaciones de créditos a directivos, funcionarios y empleados, personas vinculadas.

El consejo de administración podrá delegar la aprobación de estos créditos a la gerencia general, sujeto a la ratificación con el consejo de administración en la primera sesión inmediata.

Operaciones de créditos restringidas.

- Se sospeche vinculación del cliente con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefaciente y Psicotrópicas.
- La que disponga la ley de lavado de activos.
- De personas que se encuentren en banca rota, quiebra legal o insolventes.
- De clientes o socios que posean cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero.

- Los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto exceda el 2% del patrimonio técnico de la cooperativa.
- Estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación, directa indirecta o contingente.
- Hayan tenido juicios o se encuentren actualmente enjuiciados por la cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano.
- Los socios cuyas obligaciones directas o indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- La solicitud de personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos de materiales bélicos.
- Las asociaciones de caridad o beneficencia.
- Las organizaciones políticas.
- Las empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- Aquellas en las que el sector económico de influencia que considere de alto riesgo, determinado mediante análisis del comité de crédito de la institución.
- No serán sujeto de crédito los socios y sus cónyuges que son analfabetos y que no puedan firmar documentos legales.
- Las solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestado en:
 - Campañas políticas de cualquier índole.
 - Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
 - Inversiones financieras especulativas.(Usureros)

Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico legal y la aprobación de caso de proceder provendrá del comité de crédito.

- a) Las personas naturales o jurídicas que:
- Mantengan relación comercial con la cooperativa y que de ella dependerá la mayor parte de sus ingresos (proveedores).
 - Los abogados, jueces, técnicos que presten servicios profesionales a la cooperativa.
 - Aquellas personas que no se encuentren dentro del área de influencia de la institución.

Elegibilidad y requisitos de los sujetos de crédito:

Todos estos que demuestren las siguientes características:

- Ser socio de la cooperativa y haber depositado la base del crédito.
- Para los socios antiguos se aplica saldos de los últimos tres meses.
- No se menor de 18 años y nos ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad de 70 años establecido y con capacidad legal para contratar (personas naturales)
- Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo contar con estabilidad domiciliaria, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa.
- Que desarrollen sus actividades en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos.
- Que la administración y operación del negocio este a cargo del solicitante o su cónyuge.
- No ser garante o deudor solidario de prestatarios en mora ante la cooperativa.
- Disponer de capacidad de endeudamiento y pago.

- Que la empresa, microempresa o negocio se encuentre al día en sus obligaciones tributarias.

Requisitos generales:

- Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del deudor cónyuge y garante solidario vigente.
- Copia de los tres últimos pagos anuales de impuestos a la renta de acuerdo a la base imponible SRI de acuerdo al tipo de producto de crédito.
- Copia del predio urbano o escrituras del deudor y garante solidario si los tuviere de acuerdo al tipo de producto del crédito.
- Certificado de trabajo o rol de pagos si es empleado.
- Copia de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta si lo tuviere.
- Justificación de los ingresos del negocio en caso de ser comerciante.
- Copia de constitución de la compañía debidamente certificado e ingresado en el registro mercantil.
- Copia de acta del directorio, comité o asamblea en la que se autoriza al presidente o gerente de la misma para para realizar crédito en la cooperativa.
- Copia del RUC actualizado (personas naturales si lo tuvieran y personas jurídicas).
- Copia certificada de nombramiento del presidente y gerente de la empresa o compañía (personas jurídicas) (notarizada).
- Copia certificada del Balance general de la empresa (personas jurídicas)
- Declaración juramentada de ingresos para personas que no justifiquen sus ingresos en créditos superiores a \$10.000.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Primer tema:³

Escuela Politécnica del Ejército

Departamento de ciencias económicas, administrativas y de comercio.

Tema: “Creación de un Scoring de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Oficina matriz del cantón san miguel, provincia bolívar”

Autor: Mónica Alexandra Freire Yancha

Tutores: Ing. Víctor Cuenca, Ing. Armando Mora,

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

Ingeniera en finanzas – contadora pública - auditora

Año 2011

Resumen.

El presente trabajo permite enfocar al Scoring de Crédito con la finalidad de administrar la cartera de crédito y cobranzas para evitar la exposición al riesgo crediticio, analizando los factores que afectan e inciden en los mismos y que pueden ocasionar iliquidez y decrecimiento de la rentabilidad financiera en la COAC “Juan Pio de Mora”.

Este trabajo se ha desarrollado con el objetivo de servir como guía al adecuado análisis del sujeto de crédito, mediante la aplicación del Scoring de Crédito, porque representa un instrumento indispensable para actuar decisivamente en el fortalecimiento del manejo de la cartera de crédito y de los recursos financieros de la institución.

³ FREIRE YANCHA, Mónica Alexandra: *“Creación de un Scoring de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Oficina matriz del cantón san miguel, provincia bolívar”*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniera en finanzas – contadora pública – auditora, Departamento de ciencias económicas, administrativas y de comercio, Escuela Politécnica del Ejército, 2011.

El Scoring sugiere además la aprobación o rechazo de una solicitud de crédito basándose en la evaluación de datos económicos, labores y demográficos del cliente. Al final del análisis aplicado se obtiene como resultado una calificación, y/o sugerencia de la capacidad crediticia del cliente, frente al producto de crédito al cual se encuentra postulado.

Finalmente la propuesta resolvería en gran parte el grave problema del riesgo crediticio. De acuerdo a las disposiciones legales establecidas en los Organismos de Control, así como las políticas y reglamentos que rigen en la institución

Segundo tema⁴:

Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias Administrativas Gestión
Empresarial e Informática Escuela de Contabilidad y Auditoría

Tema: Análisis de Cartera Vencida y la Liquidez de La Cooperativa San Miguel Ltda. En el periodo 2006 -2008

Autoras: Domínguez Valverde Norma Marlene

Monar Yáñez Leonor Aracely

“Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría”

Tutor: Ing. Víctor Hugo Quizhpe

Guaranda – Ecuador 2009

Resumen ejecutivo.

⁴ DOMÍNGUEZ VALVERDE, Norma Marlene y MONAR YÁÑEZ Leonor Aracely: *Análisis de Cartera Vencida y la Liquidez de La Cooperativa San Miguel Ltda. En el periodo 2006 -2008*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática Escuela de Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, 2009.

La presente investigación se llevó a cabo ante la necesidad de conocer las causas y problemas de cartera vencida que determinan la baja liquidez de la COAC San Miguel; se identificó eventos necesarios a realizarse como: estudios, análisis y recopilación de la información pertinente con la debida autorización de los directivos y personal de la entidad.

Se empezó con la etapa pre ejecutiva recopilando todo el material bibliográfico y documental referente al tema, procediéndose a la revisión y análisis del historial de los créditos vencidos. Luego de realizar consultas a varios expertos se elaboró el anteproyecto diseñado bajo los parámetros del método científico, analítico-sintético, histórico-comparado; el mismo que fue acogido por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad Estatal de Bolívar.

La muestra incluyó al total del universo crediticio, que corresponde a 82 operaciones que representan el 100 %. El estudio incluyó al jefe de crédito, al gerente y a la contadora, mediante entrevistas, de esta forma se logró resultados confiables, resultantes de observaciones directas y de campo realizadas en la COAC San Miguel, en todos sus niveles operativos. La investigación a los clientes se realizó mediante encuestas.

Empleando las teorías de la estadística descriptiva se procedió a la tabulación de datos; luego a la interpretación de resultados; en el análisis se aplicó un procedimiento sistémico con el fin de involucrar a todos miembros de la entidad. Se ha descubierto falencias que derivan en situaciones como: castigo de cartera, retraso en el pago de obligaciones, pérdidas causadas por fenómenos naturales entre otros. Lo que condujo a plantear la siguiente hipótesis “la implementación de un efectivo plan de reducción de cartera vencida permitirá mejorar la liquidez de la COAC San Miguel.

Mediante el análisis e interpretación de resultados se destaca que los socios de menor antigüedad en la entidad son los que no han cumplido a cabalidad con sus obligaciones

debido a que no existe un seguimiento por parte de los personeros encargados de otorgar créditos y estas son las consecuencias de la baja liquidez y la insuficiente colocación de créditos de la COAC San Miguel.

Recomendamos a quienes están al frente del departamento de crédito realicen un estudio exhaustivo a los prestatarios para determinar su capacidad de endeudamiento y sus posibilidades de recuperación del capital invertido, todo este proceso técnico realizado por los respectivos auxiliares en el lugar destinado a la inversión, cuyo informe además abarcará a los garantes.

Es urgente la realización de convenios con instituciones financieras a fin de conseguir capital fresco y solventar los posibles problemas de liquidez, de esta manera se logrará un crecimiento de la cobertura crediticia.

Al finalizar la investigación hemos visto la necesidad de implementar un plan de mejoramiento de liquidez que permita cubrir todas las expectativas anheladas por la entidad y por todo el universo crediticio; las mismas que estarán determinadas por nuevas políticas institucionales con un replanteo de la misión y visión. En lo que se refiere específicamente a los créditos, éstos estarán sujetos al reglamento diseñado en esta propuesta.

Tercer tema:⁵

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría. ESPE. Sede Sangolquí

Tema: Auditoría de gestión, a los procesos del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., ubicada en la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi, con el propósito de identificar las partes críticas en la recuperación de cartera

Autor: Ron Silva Eduardo - Acosta Salas Diego Fernando

Fecha de Publicación: Mar-2011

Editorial: SANGOLQUÍ / ESPE / 2011

Resumen.

El sector financiero en los últimos tiempos se ha visto afectado por la desconfianza que éste ha provocado en la población ecuatoriana, es así que la quiebra de varios bancos y financieras ha sembrado incertidumbre en los cuenta ahorristas y correntistas del país, por lo que la población ha preferido mantener su confianza en las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen un papel trascendental en el mercado económico financiero, pues además de ser fuentes de adquisición de dinero para el emprendimiento de negocios que generan empleo, son creadoras de valor, ya que promueven el crecimiento del país volviéndolo cada vez más productivo.

⁵ RON SILVA, Eduardo y ACOSTA SALAS, Diego Fernando: *Auditoría de gestión, a los procesos del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., ubicada en la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi, con el propósito de identificar las partes críticas en la recuperación de cartera*, Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría. ESPE, Sangolquí, 2011.

Por este motivo, el otorgar créditos, es una de las funciones más importantes que tienen estas instituciones, es en donde se genera los mayores movimientos, pues para su ejecución se requiere de recursos humanos, materiales, tecnológicos, y financieros. La Auditoría de Gestión a los procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., consiste en evaluar el nivel de eficacia, eficiencia, economía y ética con que se están manejando y cumpliendo las actividades de los procesos de acuerdo a la normativa interna de la Cooperativa, y de esta manera identificar operaciones críticas, para luego mejorarlas a través de recomendaciones puntuales.

2.1.3 Fundamentación.

Tipos de cooperativas:

Cooperativas de ahorro y crédito: Las cooperativas de ahorro y crédito son fundadas principalmente con la finalidad de promover el ahorro y otorgar créditos a sus socios, a una tasa de interés baja con el fin de mejorar el desarrollo económico de la población. Las cooperativas se basan en los valores éticos de responsabilidad, ayuda mutua, igualdad y solidaridad, para de esta manera cumplir con su objetivo principal que es la satisfacción de las necesidades de sus socios.

Además en una cooperativa no existen limitaciones para poder ser socio de tal modo que puede ingresar libremente con la apertura de una cuenta y no está obligado a seguir siendo parte de la misma, para utilizar los servicios de la cooperativa no es importante que forme parte también puede realizar cualquier trámite solo siendo cliente beneficiándose de servicios adicionales.

Cooperativas de producción de bienes y servicios: Son cooperativas formadas por personas que realizan una misma actividad y con un fin en común que por sus propios medios elaboran distintos artículos para venderlos directamente a los consumidores y

se distribuyen la ganancia. El objetivo principal de estas cooperativas es la producción de bienes y la prestación de servicios por ejemplo producción minera, artesanal, industrial, y más actividades que son solicitadas por las personas o instituciones.

Cooperativas de producción industrial: Integrada por trabajadores y tiene como objeto convertir materia prima en bienes mediante procesos tecnológicos industriales para satisfacer las necesidades de los consumidores, por ejemplo:

Industrias lácteas: Un sector de la industria que utiliza como materia prima más importante la leche y elaborar una gama de productos como el yogurt, queso, mantequilla y más derivados.

Cooperativas de producción agrícola: Es una agrupación formada por varias personas que tiene como actividad principal trabajar la tierra, para comercializar sus productos además aprovechan descuentos y ventajas al momento de comprar a otros agricultores de tal manera obtiene mayores ingresos. Este tipo de cooperativas trabajan de manera responsable y organizada, de tal modo que cualquier producto que sea elaborado por ellos mismos logra una expansión de su actividad, beneficiando a los asociados como a los consumidores.

Cooperativa de producción de servicios: Brindan servicios a la colectividad en diferentes áreas como las cooperativas de transporte público, transporte escolar. Con la finalidad de satisfacer las necesidades.

Cooperativas de ahorro y crédito: Son instituciones dedicadas a brindar sus productos y servicios a los socios las mismas que están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sus principales actividades son el ahorro y crédito y su objetivo principal es impulsar el desarrollo socio económico de la población en la que se encuentren asentadas.

Los bancos: Son instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, trabajan con bases de datos motivo por el cual tienen varias sucursales, las tasas de interés son elevadas, ofrecen varios productos razón por la que tienen mayor rentabilidad.

Crédito: Es concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o a un grupo de prestamistas destinado a financiar diversas actividades, cuyo pago lo constituye producto de las ventas o ingresos generados por diversas transacciones en las cuales se invirtió.

Comité de crédito: Esta comisión decidirá todo lo relacionado con la concesión de los préstamos de acuerdo al cumplimiento de las normas establecidas sobre préstamos. Para la aprobación realizan un exhaustivo análisis en cada caso y determinan la capacidad de pago para calificarlo como sujeto de crédito.

Evaluación del crédito: La información necesaria obtenida debe ser analizada por el oficial de crédito designado por la entidad revisando la información más relevante y de esta manera determinar los posibles riesgos que puedan existir.

Clases de créditos:

Créditos Comerciales: Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas. Además el monto de sus ventas anuales serán iguales o superiores a \$100.000,00.

Créditos de consumo: Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos

familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas o rentas promedias. Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Para la determinación de la capacidad de pago de los deudores existentes y de los potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de las operaciones crediticias, se utiliza las condiciones crediticias, en función del perfil de los clientes y la estrategia de negocio de la entidad.

Clasificación de los créditos de consumo:

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero, en base a los siguientes parámetros:

Cuadro 02: Calificación de créditos de consumo.

Categorías	Días de Morosidad
A	0-15
B	16-45
C	46-90
D	91-120
E	+120

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha campesina Ltda.

Clases de créditos de Consumo.

- a) **Personal:** Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes servicios o gastos cuya fuente de pago son los ingresos mensuales.
- b) **Convenio:** Esta clase de créditos se conceden al personal de la institución solicitante del convenio de acuerdo a la capacidad de pago certificado por el responsable del área administrativo financiera, este crédito tendrá un vencimiento

de hasta 36 meses en caso de garantía quirografaria y hasta 60 meses en caso de garantía hipotecaria, pagados en amortizaciones mensuales iguales con la tasa de interés que se determine.

Los créditos de convenio serán descontados a través del rol de pago que lo realizará el responsable del área administrativo financiero.

- c) **Especial de consumo:** Crédito otorgado en emergencias o cualquier otro tipo de necesidad inmediata.

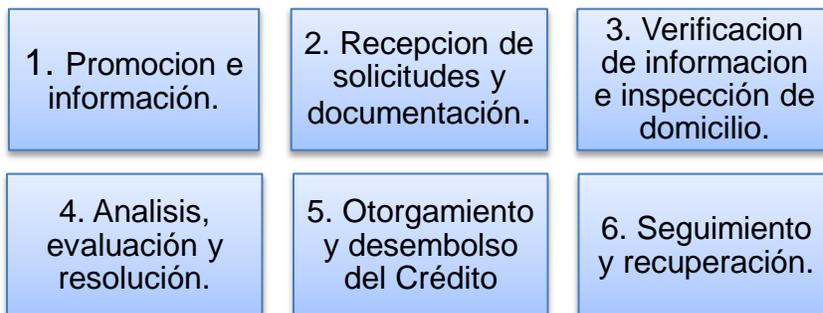
- d) **Garantía con depósito a plazo fijo:** Crédito en el que el socio otorga como garantía la póliza o depósito a plazo fijo que mantiene actualmente en la institución, se financia un porcentaje no mayor al 75% del valor nominal de la póliza y su pago es de forma mensual o al vencimiento de la misma.

Proceso para el otorgamiento de créditos de consumos: Estos se amortizan generalmente en función de un sistema de cuotas periódicas el destino de estos créditos normalmente comprenden:

- La compra de bienes muebles vestuarios, artefactos del hogar y en general bienes considerados como de consumo personal o familiar.
- Adquisición de vehículos de uso privado.
- Nivelar el presupuesto familiar.
- Financiar gastos de salud estudios vacaciones u otros servicios.

Proceso de concesión de los créditos de consumo:

Cuadro 03: Proceso de concesión de créditos de consumo.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha campesina Ltda.

Promoción e información: Son los requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo, estos serán informados a través de diferentes medios como (folletos, trípticos, o plan de créditos)

Recepción de solicitudes y documentación: Sirve para asignar el número de expediente para iniciar el trámite de la solicitud de crédito es indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de consumo.

Verificación de información e inspección de domicilio: Es el proceso a realizar para la verificación de la información proporcionada por el solicitante.

Análisis, evaluación y resolución: Los créditos de consumo contienen la propuesta del oficial de crédito la misma que estará integrada dentro del formato de la hoja de análisis, la cual se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado.

Otorgamiento y desembolso del crédito: Para la formalización de la operación el oficial de crédito o funcionario responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cedula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma.

Seguimiento y recuperación: El seguimiento y recuperación es responsabilidad del oficial de crédito quien deberá estar pendiente de los vencimientos, se encarga de supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarado y el destino del crédito.

Créditos para la Vivienda: Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados garantía hipotecaria, que abarca la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble , independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario se consideraran como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

Cobertura de créditos para la vivienda: Cubrirá la totalidad de la cartera de créditos para la vivienda que mantenga la entidad en función de los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros:

Cuadro 04: Calificación de créditos de vivienda.

Categorías	Días de morosidad
A	0-60
B	61-180
C	181-270
D	271-450
E	+450

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha campesina Ltda.

Proceso de concesión de los créditos de vivienda:

Requisitos y documentación a presentar para el trámite del crédito de vivienda:

Para el trámite de crédito de vivienda el solicitante además de lo establecido en función del segmento al que pertenece, empleado público, privado, micro, pequeña o mediano empresario.

Procesos de concesión del crédito para vivienda:

Promoción e información: Las condiciones para el otorgamiento así como los requisitos y documentos necesarios para la tramitación de estos créditos son informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, o plan de créditos).

Recepción de documentación: La presentación de la documentación señalada es un proceso obligatorio para poder asignar el número de expediente y por tanto iniciar el

trámite de la solicitud del crédito, será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de vivienda.

Verificación e inspección del socio: Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente al oficial de crédito.

La ejecución de la verificación será delegada, sin embargo el oficial de crédito mantendrá la responsabilidad de la misma. La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, es responsabilidad del oficial de crédito elaborar el croquis de la ubicación del domicilio del solicitante.

Liquidación y desembolso: Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cedula de identidad del solicitante. El desembolso de los recursos se efectúa mediante la acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

Seguimiento y recuperación: El seguimiento y recuperación de los créditos es responsabilidad del oficial de crédito o funcionario responsable quien deberá estar pendiente de los vencimientos además supervisar dentro de los 30 días siguientes al otorgamiento.

Microcréditos :Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural 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 adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero, provenga de los ingresos relacionados con la actividad productiva o de comercialización.

Para qué sirve el microcrédito.

El microcrédito impulsa el desarrollo socioeconómico y se basa en lo siguiente:

- Generar empleo
- Impulsar la confianza
- Favorecer la capacidad de creación del micro emprendedor.

Tiene como iniciativa primordial el autoempleo y la ayuda para acceder a la compra de vivienda, muchos de los microcréditos son concedidos con la finalidad de ayudar a mujeres emprendedoras

Cobertura de la calificación de los microcréditos: La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedida por la institución de los sistemas financieros, según los criterios antes señaladas y con base en los siguientes parámetros.

Cuadro 05: Calificación de microcréditos.

Categorías	Días de morosidad
A	0-15
B	16-45
C	46-90
D	91-120
E	+120

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha campesina Ltda.

Microcrédito individual: Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales o jurídicas de los sectores de comercio. Servicios profesionales, servicios de transportes, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción comunicación agricultura ganadería y otras actividades. Son orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales como requerimiento para la adquisición de materia prima productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y maquinas, gastos operativos.

Además financiar proyectos de inversión como ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para la empresa, su fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial.

Procedimiento para Microcréditos: Contempla las operaciones de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

Procesos de otorgamiento para Microcréditos:

Promoción: Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos serán informados a través de diferentes medios de acuerdo a las normas de transparencia, los oficiales de microcréditos realizarán las actividades de promoción de acuerdo a la planificación realizada.

Recepción de solicitud y documentación: Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de Microcréditos. Toda solicitud de crédito deberá ser llenada por el oficial responsable y firmada directamente por el solicitante y garante.

Verificación de información e inspección: En toda operación de Microcrédito nueva o recurrente, es obligatorio realizar la confirmación de información y verificación en el sitio del negocio y domicilio del cliente.

Otorgamiento y desembolso: Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cedula de identidad del solicitante.

Seguimiento y recuperación: El seguimiento y recuperación de los créditos es responsabilidad del oficial de crédito quien deberá estar pendiente de los vencimientos.

Tipos de garantías de los créditos: Las garantías pueden ser líquidas, personales, prendarias o hipotecarias, aceptadas de manera individual o complementaria.

En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

a) Garantías líquidas: Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de depósito de dinero en efectivo o derechos que el solicitante o un tercero posee en instituciones del sistema financiero.

b) Garantías personales o quirografarias: La garantía personal es el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria. Se reporta las garantías personales con el nombre del garante, debe ser una persona solvente y con actividad económica estable preferentemente con domicilio propio. Al incumplimiento del deudor, el aval o avales responderán correspondientes.

c) Garantías hipotecarias: Estas garantías hipotecarias son el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca de propiedad del deudor.

Requisitos para la calificación y constitución de garantías: Se establece los siguientes requisitos, condiciones y procedimientos para la calificación y aceptación de garantías.

La calificación y constitución de garantías líquidas: Se considera bajo esta modalidad las garantías consistentes en certificados de depósito de inversión u otros documentos de inversión a plazo que el solicitante mantiene en otra institución financiera.

Crédito: Es una operación que se realiza en cualquier institución financiera a través de la cual entrega un monto determinado de dinero la misma que puede ser a corto o largo plazo amortizándose en cuotas regulares y el pago lo puede realizar mensual, trimestral, semestral. El dinero debe ser devuelto en el lapso de tiempo pactado y con sus respectivos intereses.

Crédito hipotecario: Es una cantidad de dinero que recibe el cliente de parte de cualquier institución financiera para la compra de un terreno, o la construcción de un bien, adicional a esto deberá hacer la hipoteca de un bien como garantía del préstamo, en caso de incumplimiento con las condiciones acordadas la institución podrá embargar el bien pasando a ser el titular del mismo. Por lo general estos créditos son otorgados a largo plazo es decir mayor a cinco años.

Crédito quirografario: Es el dinero recibido por una entidad financiera a una persona mediante un pagaré el pago lo realiza en un número de cuotas de igual valor más los intereses, el pago de este préstamos también tiene una fecha de vencimiento determinada y por lo general es a corto plazo, el préstamo debe ser utilizado para cualquier actividad que genere ingresos.

Crédito prendario: Este tipo de crédito se realiza a las personas para que puedan efectuar la compra de un bien el cual deberá ser aprobado por la entidad financiera, y debe quedar en prenda hasta que el monto sea cubierto en su totalidad, es decir es la garantía del préstamo.

Crédito automotor: Es el dinero que recibe una persona para por medio de una entidad financiera para costear la compra de un automóvil ya sea nuevo o usado el mismo que debe ser destinado para la realizar una actividad económica.

Créditos emergentes: Son los créditos que se otorga en caso de enfermedad o siniestro debidamente comprobado, para poder acceder a esto debió haber tenido un

préstamo quirografario o hipotecario, y no haber tenido atrasos en sus pagos. Y el pago de este tipo de préstamo se cancela mensualmente con un plazo de tres meses.

Políticas de créditos: Son las normas que toda entidad financiera establece es importante tomarlas en cuenta al momento de analizar la capacidad de pago del cliente para proceder a realizar una operación de crédito. De esta manera determina el riesgo que va a tener al recuperar el crédito.

Jefe de créditos y cobranzas: Participa en el análisis de las solicitudes de crédito y da su opinión aprobando o negando según sea el caso. Además es el indicado para ayudar en la recuperación de créditos en mora.

Que es un pagaré: Es un documento emitido por una entidad financiera al momento de otorgar un crédito, el pagaré está dirigido a una persona lo cual le compromete a cumplir con el pago.

- La ventaja de un pagaré es que puede hacerse el pago en efectivo y hay seguridad al momento de realizar un crédito.
- La desventaja del pagaré es que en caso de no cumplir con la obligación pactada es necesario de acción legal para recuperar el dinero.

Cartera de créditos: Son todos los créditos otorgados de acuerdo a la actividad para la que es destinada se clasifica en:

- Cartera por vencer.
- Cartera vencida.
- Cartera que no devenga intereses.

El interés generado por este tipo de operaciones es la base para la rentabilidad de cualquier entidad y el nivel de recuperación de los créditos sirven para realizar nuevos préstamos a los clientes

Cartera de créditos vencida: Conformado por las cuotas de los créditos que ya han llegado a la fecha de pago y ya ha transcurrido adicional a esto 30 días por lo que se denomina vencida.

Cartera de créditos por vencer: Es aquella que está vigente y que aún no ha entrado en un periodo de morosidad es decir son los créditos que están dentro del plazo establecido.

Cartera que no devenga intereses: Es aquella cartera que ya ha pasado el tiempo determinado es decir está en un periodo temporal de vencimiento y por lo tanto se empieza a dar un tratamiento especial esta cartera se encuentra en mayor riesgo de ser recuperada.

Índice de morosidad: Es el que evalúa el porcentaje de la cartera improductiva en relación al total de la cartera.

Los índices de morosidad se calculan mediante el total de la cartera bruta y por el tipo de créditos.

Ahorros: Es un depósito a la vista para ahorrar en la cuenta del socio el dinero es de disponibilidad inmediata en el caso que desee retirar, además genera interés durante el tiempo que este ahorrado.

Ahorro programado: Es uno de los productos que ofrece de una entidad financiera que le permite al socio acumular sus ahorros mediante abonos mensuales y tiene un tiempo determinado, luego del cual podrá disponer del efectivo.

Depósitos a plazo: Tiene un interés mayor a los de ahorro por la razón de inmovilidad de capital. Los intereses que se generen en este tipo de cuentas no suelen abonarse en ella.

Si el depósito no cumple o desea ser retirado antes de la fecha de finalización de la operación suele ser equivalente a una parte de los intereses generados en ese periodo.

Clientes de una cooperativa: Son las personas que no forman parte de la misma pero suelen acudir para realizar diferentes transacciones utilizando los servicios que ofrece.

Socios de la cooperativa: Son la parte primordial de la institución porque su desarrollo económico depende de las diversas actividades que estos realizan dentro de la institución como por ejemplo:

Depósitos a plazo fijo, depósitos en la cuenta de ahorros.

Liquidez: La liquidez es la capacidad que tiene una entidad financiera es decir el dinero con el que cuenta para realizar diferentes actividades como el pago de sus obligaciones, y conceder créditos a los socios.

Tipos de riesgo:

- **Riesgo crediticio:**

Se refiere a la posibilidad de llegar a tener pérdidas en el caso que los clientes no cumplan con las obligaciones de cubrir su crédito.

- **Riesgo de liquidez:**

La posibilidad de tener pérdidas por decisiones tomadas rápidamente sin medir los riesgos que pueda sufrir y disponer de los recursos para cumplir con los compromisos que tenga.

Rentabilidad

Es la capacidad de medir los resultados adquiridos en un determinado periodo económico en relación con sus recursos patrimoniales.

2.2 MARCO LEGAL⁶

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.

Sección octava

Sistema financiero

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

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

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

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

⁶ Constitución de la república del Ecuador.

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

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

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA⁷

Título II

DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que

⁷ http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157, extraído el 15 de abril del 2013.

contemplará el Reglamento de la presente Ley. La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo. Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios.

En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

DE LAS ORGANIZACIONES 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. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

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.

Concordancias:

CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1462, 1463

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

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

Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes.- Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil.

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.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 34.- Asamblea General de representantes.- Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Art. 36.- Prohibición para ser representante.- No podrán ser representantes a la Asamblea General:

- a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Los socios que se encuentren litigando con la cooperativa;
- c) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la cooperativa no inherente a la calidad de socio;

- d) Los funcionarios o empleados; e) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la misma Cooperativa;
- f) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los consejos, gerente y empleados de la cooperativa; y,
- g) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones estatutarias.

CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1553, 1554

Art. 37.- Pérdida de la calidad de representante.- El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquiera de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

Art. 38.- Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 39.- Presidente.- El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 41.-Reelección.- En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso eleccionario previo y ser electos como representantes.

Art. 42.- Período.- El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo.

Art. 43.- Gastos de alimentación y movilización.- Las cooperativas podrán reconocer a los representantes a la asamblea, los gastos de alimentación y movilización, que deberán constar en el presupuesto y no podrán otorgar otro tipo de beneficio.

Art. 44.- Dietas a vocales.- Los vocales de los consejos de las cooperativas de los grupos y segmentos determinados por la Superintendencia, podrán percibir como dieta un valor mensual, de hasta cuatro salarios básicos unificados sin que exceda el diez por ciento (10%) de los gastos de administración y que, de ninguna manera afecte su capacidad financiera, que lo recibirán íntegramente si participaren en todas las sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas; su valor será determinado en el reglamento de dietas que deberá ser aprobado por la Asamblea General, conjuntamente con los gastos de representación del presidente, todo lo cual, deberá constar en el presupuesto anual de la cooperativa.

Art. 45.- Gerente.- El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última. En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular.

Art. 46.- Modalidad de contratación.- La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 2020

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos.- Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales.

Art. 48.- Patrimonio.- El patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y otras reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero a través del cual la cooperativa puede cumplir con su objeto social.

Art. 49.-Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 50.- Fondo Irrepartible de Reserva Legal.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica, y podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General.

También formarán parte del Fondo Irrepartible de Reserva Legal, las donaciones y legados, efectuados en favor de la cooperativa.

Art. 51.- Otras reservas.- Las cooperativas podrán, a más de la reserva legal, crear las reservas que, por la naturaleza de la entidad, considere necesarias.

Art. 52.- Utilidades.- Para efectos de la presente Ley se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 53.- Excedentes.- Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 54.- Distribución de utilidades y excedentes.- Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO⁸

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;

⁸http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157, extraído el 15 de abril del 2013.

- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- 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, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

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

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán 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 en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) 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.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto. Igualmente podrán realizar operaciones por

medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios.

Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior. La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Concordancias:

LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS, Arts. 14, 15, 16, 17

Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Art. 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración: Esta encargada de realizar gestión puede ser de tipo material o humano, en base criterios y dirigida a la satisfacción de objetivos planteados.

Actualización: Verificación continúa de posibles cambios que han sido realizados sin previo aviso es de vital importancia para corroborar información antes obtenida.

Beneficiarios: Personas o entidad favorecida por buen de sus desarrollo de sus actividades económicas realizadas.

Cooperativa: Una cooperativa es una asociación de personas unidas voluntariamente, basándose en valores éticos de honestidad transparencia y responsabilidad social y preocupación por la sociedad y de esta manera brindan ayuda mediante créditos y servicios.

Conceder: Otorgar responsabilidad por obligaciones contraídas en el desarrollo de actividades económicas.

Créditos: Es una operación financiera en la que se pone a disposición el monto solicitado por el socio y durante un tiempo determinado.

Dificultad: Son inconvenientes o barreras que impiden el cumplimiento de objetivos planteados o el desarrollo correcto de actividades.

Inestabilidad: Deficiencia que afecta al desarrollo económico y social del individuo.

Mora: Es un valor adicional que incrementa a la cuota este es generado cuando el monto no es cancelado en la fecha convenida.

Objetivos: Resultado final al que se desea alcanzar en un lapso de tiempo determinado.

Procesos: Fases o pasos a seguir para alcanzar un objetivo determinado.

Recursos: Medios económicos obtenidos de diversas formas para solventar necesidades y afrontar las actividades productivas o el pago de obligaciones.

Rentabilidad: Nivel de recursos económicos o financieros que un sujeto puede contar para solventar sus obligaciones.

Riesgos. Posibilidad que incurre en cualquier actividad que se desempeñe este puede ser medible.

Seguimiento: Herramienta indispensable para evaluar el desarrollo y desenvolvimiento correcto de funciones.

Servicios: Conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las exigencias a un cliente.

Solicitud: Petición de algún servicio económico o social con el fin de obtener beneficios.

Sucursales: Agencias las cuales son dirigidas y reguladas por otra institución donde ambas trabajan en conjunto para lograr objetivos trazados.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., inciden en su rentabilidad.

2.4.2 Hipótesis Particular.

1. La verificación de datos emitidos por los clientes inciden en el otorgamiento del crédito.
2. Las políticas de crédito influyen en la recuperación del monto solicitado.
3. Las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa afecta a la estabilidad económica de la institución.
4. La inversión de los créditos otorgados a los clientes incurre en el desarrollo productivo de la Cooperativa.

2.4.3 Declaración de Variables

Hipótesis General

Variable Independiente: Políticas de crédito

Variable Dependiente: Rentabilidad

Hipótesis Particulares No. 1

Variable Independiente: Datos emitidos

Variable Dependiente: Otorgamiento del crédito

Hipótesis Particulares No. 2

Variable Independiente: Políticas de crédito

Variable Dependiente: Monto solicitado

Hipótesis Particulares No. 3

Variable Independiente: Medidas de seguimiento

Variable Dependiente: Estabilidad Económica

Hipótesis Particulares No. 4

Variable Independiente: Créditos otorgados

Variable Dependiente: Desarrollo Productivo

2.4.4 Operalización de las variables.

Cuadro 06: Operalización de variables.

Variables	Tipo	Concepto	Indicador
Políticas de crédito	Independiente	Proceso establecido para recuperar el capital de la empresa basado en condiciones específicas.	Préstamos concedidos.
Rentabilidad	Dependiente	Es la medida del beneficio percibido por la empresa resultado de la correcta inversión de su capital.	Estados financieros.
Datos emitidos	Independiente	Información oportuna y necesaria para analizar la concesión de un crédito.	Carpetas de créditos
Otorgamiento del crédito	Dependiente	Conceder un préstamo solicitado por el cliente bajo el cumplimiento de normas establecidas en el manual de políticas.	Cartera de créditos,

Políticas de crédito	Independiente	Proceso establecido para recuperar el capital de la empresa basado en condiciones específicas	Préstamos concedidos.
Monto solicitado	Dependiente	Cantidad estimada por el cliente para realizar una inversión	Carpetas de créditos
Medidas de seguimiento	Independiente	Normas y parámetros de control establecidas para verificar la correcta utilización del crédito.	Informes realizados por la institución.
Estabilidad Económica	Dependiente	Situación económica deseable por toda institución para seguir en el mercado.	Estado Financieros
Créditos otorgados	Independiente	Conceder un préstamo solicitado por el cliente bajo el cumplimiento de normas establecidas en el manual de políticas.	Cartera de créditos.
Desarrollo Productivo.	Dependiente	Resultado obtenido por la adecuada utilización de los parámetros establecidos por la institución.	Estados financieros.
Responsables: Silvia Cruz Macías. Silvana Villacres Paredes			

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada.⁹

La finalidad de la investigación aplicada es mejorar un proceso, producto o solucionar problemas reales.

Este método está estrechamente relacionado con el objeto de estudio por que ayudará a conocer los principales problemas y buscar las posibles soluciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

Investigación descriptiva.¹⁰

Una de las funciones de esta investigación es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Este tipo de investigación permitirá recolectar información necesaria para analizar de manera cuidadosa los préstamos que han sido concedidos por la Cooperativa.

⁹Laura Ramírez de Romero, Investigación científica, Ecuador año 2007

¹⁰Cesar A . Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

Investigación explicativa.¹¹

Tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o contraste de leyes o principios científicos.

En la investigación ayudará a determinar cuáles han sido los inconvenientes que se han generado en la Cooperativa y el impacto que estos han causado.

Investigación Correlacional.¹²

Establece relaciones entre conceptos o variables. Este tipo de investigación permite interrelacionar dos o más variables simultáneamente.

En la investigación se aplicará para conocer cómo se encuentra relacionada la morosidad de la cartera de créditos con la rentabilidad de la Cooperativa.

Investigación bibliográfica.¹³

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

Este tipo de investigación ayudará a conocer la información necesaria mediante proyectos e investigaciones ya existentes relacionadas con la Cooperativa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Característica de la población.¹⁴

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Otorga créditos a los moradores del sector agropecuario, comercial, servicios y consumo.

¹¹ Cesar A. Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

¹² Laura Ramírez de Romero, Investigación científica, Ecuador año 2007.

¹³ Cesar A. Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

¹⁴ Fuente: Cartera de socios de la Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

El mayor número de créditos son utilizados para el desarrollo comercial los socios se encuentran asentados en el sector urbano los mismos que se dedican a la venta de bienes de primera de necesidad, calzado, vestimenta.

Los prestamistas del sector agrícola habitan en el zonas rurales su actividad más relevante es la siembra de cacao y arroz.

La población que se utilizará como objeto de investigación será al personal encargado de la aprobación de los créditos de la Cooperativa y a los clientes a quienes les fue concedido.

En la actualidad la Cooperativa cuenta con 2.095 socios de los cuales para objeto de investigación se tomará las de personas que fueron beneficiarios de los créditos.

3.2.2 Delimitación de la población.¹⁵

La población que se utilizará como objeto de investigación, será la jefa de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., y 552 beneficiarios de los créditos según la base de datos de la entidad del año 2012.

Está compuesto por 311 hombres y 241 mujeres socios de la Cooperativa.

3.2.3 Tipo de muestra

Muestra no probabilística

El tipo de muestra es no probabilística por lo que se ha seleccionado un grupo de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina dedicados a diversas actividades.

3.2.4 Tamaño de la Muestra.¹⁶

n: Tamaño de la muestra.

N: 552 clientes de la Cooperativa

¹⁵ Fuente: Base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

¹⁶ Fuente: Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda.

Z: nivel de confianza; para el 95%, $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, $p = 0,5$

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: Error de la estimación, se considera el 5%, en ese caso $E = 0,05$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{552 (0.5)(0.5)}{\frac{(552 - 1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{138}{\frac{(551) (0.0025)}{3.8416} + (0.25)}$$

$$n = \frac{138}{0.35857455 + (0.25)}$$

$$n = \frac{138}{0.60855746}$$

$$n = 226$$

3.2.5 Proceso de selección

De acuerdo al resultado de la fórmula utilizada el tamaño de la muestra es de 226 encuestados.

Los sujetos a quienes se tomara en el proceso de selección serán los socios y la jefa de créditos de la Cooperativa.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Métodos cualitativos.¹⁷

Su objetivo es la captación y recopilación de información mediante la entrevista, esta metodología es más flexible y la comprobación de hipótesis no se basa en métodos estadísticos.

Este Método se utilizará para procesar la información obtenida en la entrevista que se realizará a la jefa de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Mediante la cual se verificará las hipótesis planteadas en base al objeto de investigación.

Métodos cuantitativos.¹⁸

Utiliza la recolección de datos y el análisis para contestar a preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación.

Se utilizará este método para proceder a verificar la información obtenida en las encuestas que se realizará a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. En donde se podrá comprobar las variables de investigación planteadas en las hipótesis.

3.3.1 Métodos teóricos

Método inductivo¹⁹.

Es un proceso en el que a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones generales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.

¹⁷ Lourdes Munch, Ernesto Ángeles Métodos y técnicas de investigación, Trillas, 2009.

¹⁸ Humberto Ñaupas Paitán, Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis, Lima Perú 2011.

¹⁹ Lourdes Munch, Ernesto Ángeles Métodos y técnicas de investigación, Trillas, 2009.

Utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos.

En este método se efectuará hipótesis sobre los posibles inconvenientes que afecten directamente a la Cooperativa y se realizará un estudio de la información que se haya obtenido para procesarla y llegar a conclusiones generales.

Método deductivo.²⁰

Consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares el método se inicia con el análisis de los principios de aplicación universal y de comprobar la validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Mediante este método se efectuará el análisis de los criterios obtenidos producto de las encuestas para conocer las causas que afectan a la Cooperativa y comprobar las suposiciones antes planteadas.

Método analítico-sintético

Método analítico.²¹

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

Se usará en la investigación para analizar ordenadamente los fenómenos que acontecen en la Cooperativa para entender la forma en que realizan sus operaciones crediticias y el impacto que estas generan.

Método sintético.²²

Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

²⁰ Cesar A. Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

²¹ Lourdes Munch, Ernesto Ángeles Métodos y técnicas de investigación, Trillas, 2011.

²² Cesar A. Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

En este método se estudiará los fenómenos suscitados para interpretar la relación que mantienen las variables objeto de estudio en este caso será Cooperativa y clientes que serán analizadas por separados y una vez estudiadas volverán a trabajar en conjunto.

Método lógico histórico.²³

Esta investigación se orienta a estudiar los sucesos del pasado. Analiza la relación de esos sucesos con otros eventos de la época y con sucesos presentes en síntesis, se busca entender el pasado y su relación con el presente y futuro.

En la investigación se emplea el método histórico porque mediante este conoceremos el desarrollo económico y evolución que ha tenido la Cooperativa durante su funcionamiento y sus periodos más relevantes.

3.3.2 Métodos empíricos

Los métodos empíricos a utilizarse serán los siguientes:

Método de observación:

A través de este método se podrá recolectar datos reales e información sobre los hechos o fenómenos relevantes, para analizar los problemas que acontecen en la Cooperativa en cuanto a la aplicación de políticas y el comportamiento de sus funcionarios.

3.3.3 Técnicas e instrumentos.

Encuesta.

Mediante esta técnica el investigador busca conocer información por medio de un cuestionario diseñado con preguntas cerradas que contendrán la información que se desea conocer en base al objeto de estudio.

²³ Cesar A . Bernal, Metodología de la investigación, Colombia 2010.

Esta técnica será utilizada para conocer los problemas que se mantienen en la actualidad en la Cooperativa estarán dirigidas a los prestamistas que pertenecen a la institución y conocen plenamente la información la cual se desea obtener.

Entrevista.

Se realiza frente a frente con la persona de interés que conoce y posee la información necesaria para la investigación, esta se ejecuta por medio de preguntas abiertas que dan lugar a recoger una gran cantidad de información la misma que se realiza a manera de una conversación.

Este método se utilizará para ser aplicado a la jefa de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. a quien se le efectuará la entrevista, para conocer información que posee y conocer lo que se realiza en la institución.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenida la información mediante la encuesta a los socios de la Cooperativa se realizara el procesamiento de datos mediante una tabulación en Excel de la información recogida, su presentación será en el orden correspondiente, además se utilizaran gráficos en forma de pastel para presentar los porcentajes correspondientes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1.1 Cuadro de resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

1) ¿Los requisitos establecidos por la Cooperativa al solicitar un préstamo los considera?

Cuadro 07: Calificación de los requisitos al solicitar un préstamo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rígidos	40	18%
Flexibles	91	40%
Normales	95	42%
Totales	226	100%

Responsables:

Silvia Cruz

Macías

Silvana Villacres Paredes

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.



Figura 01: Calificación de los requisitos al solicitar un préstamo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La gráfica muestra que el 42% de los encuestados consideran que los requisitos establecidos por la Cooperativa son normales, un 40% opinan que son flexibles, y el 18% restante en cambio los aprecian como rígidos.

Se debe de tomar en cuenta que los requisitos solicitados a los clientes son importantes porque de esto depende verificar que la información sea correcta la misma que servirá para realizar un estudio y comprobar la capacidad de endeudamiento del socio y el riesgo de caer en mora. Los resultados obtenidos muestran un porcentaje considerable que los requisitos no están establecidos de forma rigurosa se debería estudiar por parte de los funcionarios de la institución porque está sucediendo esto.

2) ¿Los créditos que usted ha solicitado a la Cooperativa han sido?

Cuadro 08: Créditos solicitados a la Cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 crédito	70	31%
2 créditos	106	47%
3 créditos	50	22%
Totales	226	100%

Responsables:
Silvia Cruz Macías
Silvana Villacres Paredes

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.



Figura 02: Créditos solicitados a la cooperativa.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 47% ha realizado 2 créditos, el 31% de las personas encuestadas han solicitado 1 crédito, y el 22% 3 créditos.

Se concluye que los socios de la Cooperativa han optado por solicitar más de un crédito para desempeñar diversas actividades estas han sido financiadas por la institución de tal manera que la institución ha otorgado un porcentaje considerable de préstamos por segunda ocasión a sus socios.

3) ¿El plazo en el que ha solicitado su préstamo en la Cooperativa es de?

Cuadro 09: Tiempo solicitado para cancelar el préstamo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-2 años	166	73%
3-4 años	60	27%
Totales	226	100%

Responsables:
Silvia Cruz Macías
Silvana Villacres Paredes

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.



Figura 03: Tiempo solicitado para cancelar el préstamo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 73% manifiesta que el tiempo máximo para cubrir el pago de su deuda es de 1 a 2 años, y el 27% lo ha realizado en un plazo de 3 a 4 años.

Se observa que la mayoría de socios no solicitan su crédito en un lapso de tiempo más extenso lo que indica que las actividades en las que invierten su préstamo no les garantiza poder cubrir el pago de sus obligaciones por más tiempo.

4) ¿El tipo de crédito que usted recibió fue?

Cuadro 10: Tipo de crédito solicitado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Hipotecario	48	21%
Quirografario	145	64%
Consumo	33	15%
Totales	226	100%

Responsables:

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

Silvia Cruz Macías

Silvana Villacres Paredes



Figura 04: Tipo de crédito solicitado.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 64% de los prestamistas socios de la Cooperativa han optado por solicitar préstamos de tipo quirografario, mientras que el 21% hipotecario y la diferencia que es el 15% han obtenido un préstamo de consumo.

Los socios de la Cooperativa se han enfocado por obtener un crédito de tipo quirografario, es decir que no tienen las condiciones o garantías necesarias para obtener un hipotecario, puede haber diversos motivos para no poner en riesgo sus bienes o no cuentan con ellos.

5) ¿La actividad económica en la cual invirtió su préstamo cubre el pago de sus cuotas?

Cuadro 11: Actividad económica permite cubrir el pago.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total	80	35%
Parcial	146	65%
No contribuye	0	0
Totales	226	100%

Responsables:

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

Silvia Cruz Macías

Silvana Villacres Paredes



Figura 05: Actividad económica permite cubrir el pago.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 65% de los encuestados consideran que la actividad en la que invirtieron su préstamo solo les permite cubrir cierta parte del pago de la cuota, y el 35% admite que en lo que fue empleado cubre totalmente sus cuotas. Al observar que un considerable número de socios indican que en la actividad que fue invertida su préstamo no les permite cubrir el pago de la cuota de manera total, se debe considerar el riesgo que tiene la Cooperativa al recuperar los créditos que han sido concedidos porque podría darse el caso de no cubrir o que no cancelen totalmente el monto de su crédito lo que afecta directamente a la institución.

6) ¿Con respecto al pago de las cuotas de su crédito Ud. las realiza?

Cuadro 12: Actividad económica permite cubrir el pago.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Puntual	88	39%
Con retraso	138	61%
Totales	226	100%

Responsables:
 Silvia Cruz Macías
 Silvana Villacres Paredes

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.



Figura 06: Actividad económica permite cubrir el pago.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 61% de encuestados manifiesta que efectúa con retraso el pago de sus cuotas, y el 39% respondió que la realización de su pago es de manera puntual.

Es considerable el número de socios que aceptan no cubrir puntualmente el pago de sus cuotas lo que afecta a la institución porque sus créditos no están siendo recuperados con total normalidad.

7) ¿Ha recibido llamadas recordándole la fecha de pago en la Cooperativa?

Cuadro 13: Llamadas recibidas por cancelación de crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	5%
A veces	86	38%
Nunca	129	57%
Totales	226	100%

Responsables:
Silvia Cruz Macías
Silvana Villacres Paredes

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.



Figura 07: Llamadas recibidas por cancelación de crédito.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que un 57 % nunca ha recibido una llamada telefónica por los empleados de la Cooperativa recordándole la fecha de cancelación de su cuota, el 38% manifiesta que a veces ha recibido llamadas, y al 5% siempre las ha recibido.

Un alto número de socios demuestra que nunca ha recibido llamadas es importante recordarles la fecha de cancelación y aún más en caso que estos se encuentren atrasados en sus pagos.

8) ¿Cómo Ud. calificaría el servicio que brindan los funcionarios de la Cooperativa?

Cuadro14: Calificación del servicio brindado por la Cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	85	38%
Bueno	75	33%
Normal	66	29%
Totales	226	100%

Responsables:

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

Silvia Cruz Macías

Silvana Villacres Paredes

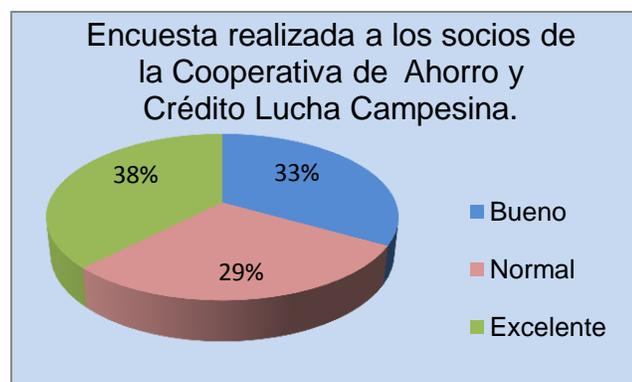


Figura 08: Importancia del servicio brindado por la Cooperativa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 38% de los socios de la Cooperativa opinan que la atención que brindan los funcionarios al momento de ofrecer un servicio es excelente, un 33% la considera como buena y el 29% aprecia que la atención es normal.

Porcentaje considerable muestra que la mayoría de encuestados consideran que la atención brindada por los empleados de la Cooperativa es excelente lo que beneficia a la institución porque de esto depende que los socios y clientes de la misma se sientan satisfechos al realizar cualquier trámite.

9) Ud realizaría un nuevo préstamo a la Cooperativa

Cuadro 15: El socio realizaría un nuevo préstamo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	226	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Totales	226	100%

Responsables:

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

Silvia Cruz Macías

Silvana Villacres Paredes



Figura 09: El socio realizaría un nuevo préstamo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 100% de las personas encuestadas responden que sin lugar a dudas si volverían a solicitar un nuevo préstamo a la Cooperativa. Como se puede apreciar en la gráfica el cien por ciento de los encuestados si volverían a solicitar un préstamo en la Cooperativa, es muy importante esta opinión porque está satisfaciendo las necesidades de los socios.

10) ¿En caso de retraso en el pago de sus cuotas ha recibido sanciones por parte de la cooperativa?

Cuadro16: Importancia de haber recibido o no sanciones.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	5%
A veces	12	31%
Nunca	144	64%
Totales	226	100%

Responsables:

Fuente: Cooperativa Lucha Campesina Ltda.

Silvia Cruz Macías

Silvana Villacres Paredes



Figura 10: Importancia del haber recibido o no sanciones.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la gráfica se observa que un 64% de encuestados nunca han sido sancionados por caer en mora, el 31% manifiesta que a veces y el 5% siempre ha tenido que pagar un valor adicional.

Un alto porcentaje de encuestados aducen que nunca han recibido sanciones por estar atrasados, se debe realizar mayor seguimiento en estos casos, es importante el recuperar los créditos porque de esto depende la estabilidad de la institución.

Entrevista.

1.- El título académico que posee está de acuerdo con la actividad que ud desempeña.

Mi título es Ingeniera en Administración de Empresas, y estoy convencida de que me ayuda a desempeñarme correctamente en las labores que tengo encomendadas.

2.- ¿Cuál es el tiempo en que se analizan los datos que han sido emitidos por parte de los clientes para poder otorgar un préstamo?

El tiempo en que se analiza los datos que son entregados por los clientes para otorgar un préstamo son 8 días hábiles.

3.- ¿Cuáles son los métodos empleados para la recuperación de cartera vencida?

Comúnmente usamos tres métodos con nuestros clientes los cuales son:

Llamadas preventivas.

Llamadas a los socios de cartera en mora.

Citaciones.

4.- En caso de incumplimiento por parte de los socios cuales han sido las sanciones:

Esto solo lo aplicamos en ciertos casos, se opta por incrementar los valores por las llamadas que se han realizado por parte de la Cooperativa y citaciones por estar en mora, los rubros son cobrados de acuerdo al tipo de citaciones.

5.- El porcentaje de crédito vencido que se ha recuperado los últimos periodos los considera ud que se encuentren en parámetros normales para la Cooperativa.

Muchas veces logramos recuperar cierto porcentaje de la cartera vencida pero no en su totalidad.

6.- ¿Recibe capacitación continua y especializada para la recuperación de créditos?

Las capacitaciones son recibidas de manera parcial porque son realizadas en la ciudad de Riobamba o en la matriz ubicada en el Cantón Cumandá estas suelen darse en días laborables.

7.- ¿Realizan seguimiento una vez otorgado el préstamo?

Al momento no se dispone del personal necesario para que realice esta gestión.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Una vez realizada la entrevista a la jefa de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Se comprueba que la manera de ejecutar las políticas al momento de otorgar un préstamo no son adecuadas, y no existe seguimiento respectivo luego de conceder un crédito lo cual debe corregirse para evitar inconvenientes futuros. Tomar acciones para recuperar los créditos vencidos y sancionar a socios que no efectúen pagos con puntualidad en sus cuotas. Los funcionarios administrativos deberían recibir capacitaciones de manera continua y en horarios acordes, para que puedan asistir y no descuiden sus labores.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., como toda institución tuvo sus inicios hace 15 años en el Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, pero su deseo de superación y crecimiento institucional, los llevó mediante un estudio de mercado a implementar una nueva sucursal en El Cantón El Triunfo porque se había

comprobado la necesidad de los habitantes de este sector, quienes tenían que dirigirse hasta la matriz constantemente para realizar diversas transacciones.

Es por esto que los directivos ponen a disposición su nueva sucursal en el Cantón el Triunfo la cual inicia sus labores el 07 de Diciembre del 2010 en la avenida 8 de Abril alado de la ilustre Municipalidad, ofreciendo sus productos y servicios adicionales, debido a la buena acogida que tuvieron por parte de los moradores deciden cambiarse de local para ofrecer mayor comodidad y mantener a sus clientes satisfechos, en el mes de Octubre del 2012 se trasladan a la avenida 8 de Abril 527 entre Mozart Zafadi y Horacio Fabre junto al Banco de Machala lugar en el que aún se encuentran funcionando.

Actualmente la Cooperativa posee un número considerable de socios a quienes debe prestar una excelente atención y estudiar minuciosamente su capacidad de pago al momento de otorgar un préstamo por que la razón de seguir en el mercado depende de las medidas que se adopten para salvaguardar los intereses de la misma. Hoy en día la competencia ha tenido crecimiento considerable por lo cual debe estar preparada para adoptar políticas y procesos crediticios seguros.

TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Como se mencionó anteriormente es necesario llevar hacia nuevas tendencias la manera de gestionar los créditos lo cual consiste en adoptar procedimientos y políticas crediticias seguras en la Cooperativa, cambiar las antiguas políticas y procesos que se realizan para la concesión de préstamos con las que se venía trabajando y que en su momento funcionaron y tuvieron éxito pero en la actualidad estas se encuentran obsoletas porque existe un mercado competente el cual se aprovecha de las debilidades para ganar posesión y sacar a sus adversarios sin que esta tenga los medios suficientes para poder enfrentarse a las situaciones que se le presenten.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Resultados de la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta indican que existen falencias al momento de verificar los datos que son emitidos por los clientes a la Cooperativa y están siendo considerados por los socios como normales, la verificación de datos consiste en el análisis de la información del solicitante y su capacidad de endeudamiento, de acuerdo al resultado obtenido la mayoría de encuestados han obtenido dos créditos.

Las políticas de crédito juegan un papel fundamental en la institución para la recuperación de créditos, por lo que se ha establecido que de acuerdo al tipo de crédito y monto solicitado será el tiempo de cancelación, el mayor porcentaje de prestamistas de la Cooperativa han recibido un préstamo quirografario y necesitan un lapso de uno a dos años para cancelar la obligación contraída.

Se debe aplicar medidas de prevención como llamadas telefónicas las cuales los funcionarios de la institución deben realizar para recordarles la fecha de cancelación de la deuda contraída, pero estas no se han efectuado con normalidad porque la mayoría de socios indican nunca haber recibido dichos recordatorios.

Como medida de prevención dirigida a los socios se observa que una de ellas es la constatación de la actividad en la cual va hacer empleado el préstamo cuya rentabilidad les permita cubrir el pago de sus cuotas porque la correcta inversión de los créditos incurren en el desarrollo de la Cooperativa, pero lamentablemente la actividad en la que invirtieron solo les permite cubrir de manera parcial las cuotas de su crédito. Por otra parte las medidas de seguimiento no han sido satisfactorias porque muestran un

porcentaje elevado de clientes los que afirman nunca haber recibido sanciones al momento de tener retraso en la cancelación de su deuda lo que pudo ser evitado recordándoles la fecha de cancelación.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

Cuadro 17: Verificación de hipótesis.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN DE LAS HIPOTESIS
Las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., inciden en su rentabilidad.	Esta hipótesis se verificó a través de las preguntas 1-5-6-10 de la encuesta en las que se comprobó que la actividad en la que invirtieron sus préstamos según lo establecido no les permite cubrir el pago de la cuota de manera puntual y total y aun sucediendo esto los socios no han sido sancionados. Mediante la pregunta 4 de la entrevista se confirmó que las sanciones no son aplicadas en su totalidad.
La verificación de datos emitidos por los clientes incide en el otorgamiento del crédito.	La presente hipótesis se verificó por medio de la preguntas 1 y 2 de la encuesta en la que se comprobó que los requisitos solicitados por la cooperativa para otorgar un préstamo son normales, además se observa el número de créditos otorgados y renovados por la cooperativa.
Las políticas de crédito influyen en la recuperación del monto solicitado.	Esta hipótesis se pudo verificar por medio de la preguntas 1-3-7-10 de la encuesta por lo que se comprobó la influencia que tienen las políticas las cuales se comprobaron que son normales y que depende de la rentabilidad del socio para poder asignar el plazo de cancelación, los socios nunca reciben llamadas recordándoles la fecha de pago, además la Cooperativa no cumple con las sanciones correspondientes cuando ha existido retraso.

<p>Las medidas de seguimiento adoptadas por la cooperativa afecta a la estabilidad económica de la institución.</p>	<p>Esta hipótesis se verificó por medio de las preguntas 5-7-10 de la encuesta en donde se comprobó que la actividad en la que invirtieron su préstamo solo les permite cubrir el pago de la cuota de manera parcial, la mayoría de encuestados no ha recibido llamadas recordándole la fecha de pago, además se confirmó que los clientes no han recibido sanciones al tener retraso en la cancelación de sus cuotas y esto afecta a la estabilidad económica de la institución.</p> <p>Con la pregunta 7 de la entrevista se confirma que el personal que labora en la institución no realiza el seguimiento de los créditos.</p>
<p>La inversión de los créditos otorgados a los clientes incurre en el desarrollo productivo de la Cooperativa.</p>	<p>Esta hipótesis se verificó en las preguntas 5 y 6 de la encuesta con las que se comprueba que la actividad en la que invirtieron el crédito solo les permite cubrir el pago parcial de la cuota, y producto de esto la mayoría de socios realizan el pago con retraso.</p> <p>Se pudo comprobar mediante la pregunta 5 de la entrevista en donde indica que los créditos no son recuperados en su totalidad por lo tanto existe cartera en riesgo.</p>
<p>RESPONSABLES: Silvia Cruz Macias Silvana Villacres Paredes</p>	

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 TEMA.

“Reestructuración de políticas crediticias para la evaluación y concesión de créditos, que permita disminuir el índice de morosidad y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., ubicada en el Cantón el Triunfo provincia del Guayas”

5.2 FUNDAMENTACIÓN.

En la fundamentación citaremos términos esenciales para implementar políticas y procedimientos de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Tales como:

Políticas: Conjunto de actividades en las cuales se basa una organización y sirven de guía para cumplir sus objetivos y propósitos en plazos establecidos.

Políticas crediticias: Definidas como procedimientos establecidos por la institución de carácter reservado las cuales los funcionarios deben estudiar y analizar minuciosamente para la concesión y recuperación de créditos y en general todos los aspectos legales que tengan relación con la toma de decisiones crediticias.

Políticas de cobranzas: Son normas que garantizan el control necesario para asegurar la gestión de cobros y el pago de uno o más dividendos que el socio haya contraído y

de manera correcta recuperar el monto que fue concedido por la Cooperativa para prevenir y detectar inconvenientes antes de que se conviertan en problemas.

Capacidad crediticia: Es el nivel económico que el solicitante perciba de manera fija para poder cubrir el pago de sus obligaciones contraídas producto de diversas económicas que desempeñe.

Historial del socio: Es el medio por el cual se evalúa al cliente y si mantienen o mantuvieron relación directa o indirecta con la cooperativa, para conocer el comportamiento de pago.

Sujeto de crédito: Serán consideradas sujetos de créditos las personas naturales o jurídicas legalmente capaces para contratar y adquirir obligaciones, que realicen actividades micro empresarial lícitas y productivas, las cuales hayan sido evaluados a través de un análisis técnico y que no registren antecedentes moral y ético.

Crédito: Es concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o a un grupo de prestamistas destinado a financiar diversas actividades, cuyo pago lo constituye producto de las ventas o ingresos generados por diversas transacciones en las cuales se invirtió, que son verificadas por la institución.

Microcrédito Comunal: Es una metodología para la prestación de servicios financieros a sectores urbano marginales y rurales de bajos recursos, mediante la cual la Cooperativa promueve la creación de grupos comunitarios solidarios integradas por los pobladores de comunidades, parroquias, recintos barrios de sectores urbano marginales y rurales con el fin de facilitar la prestación de servicios de crédito y promover la movilización del ahorro y crédito.

Garantías adecuadas: Estas deben ser evaluadas por los funcionarios encargados de las concesiones de créditos en las cuales establece que no existirá ningún riesgo hacia la Cooperativa.

Inversión del crédito: Es el monto concedido por la Cooperativa el cual va hacer empleado en diversas actividades preferentemente comerciales, consumo o agrícolas estas actividades deben ser informadas a la institución para poder realizar el seguimiento correspondiente.

Montos: El monto del crédito está relacionado a la capacidad de pago y viabilidad de la actividad a financiar.

Se concederá créditos por montos suficientes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los solicitantes siempre y cuando se haya realizado el análisis exhaustivo de capacidad de pago y voluntad, la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades, del tipo de operación, garantías a satisfacción de la Cooperativa y su rentabilidad institucional.

Un socio podrá acceder al monto máximo que otorga la Cooperativa siempre y cuando no se encuentre en la categoría de operaciones de Créditos Restringidas, demuestre capacidad de pago y presente las garantías adecuadas, siendo el comité de crédito que de la respectiva aprobación.

Consejo de administración: Es el responsable de resolver sobre las solicitudes de créditos de los vocales del Consejo de Vigilancia, del Gerente General de los demás funcionarios de la Cooperativa, y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constante en la Ley y en la normativa aprobada.

Tasa de interés: Las tasas de interés serán variables de acuerdo al monto solicitado. Se calcularan con base en los saldos de la operación y se ajustaran según las resoluciones del Consejo de Administración en base a las establecidas por la ley.

Cartera de crédito: Es el conjunto de documentos donde se contienen las operaciones crediticias y se amparan las transacciones que se han generado en la Cooperativa.

5.3 JUSTIFICACIÓN:

En toda institución financiera donde se maneja capital de varias personas sus políticas y procedimientos deben establecerse de manera adecuada para poder controlar las adversidades que se puedan presentar.

Basados en los resultados del capítulo cuatro e investigaciones correspondientes se observa la necesidad de implementar políticas crediticias que brinden mayor seguridad de los créditos otorgados y garanticen la recuperación de los recursos que han sido desembolsados, y evitar el incremento de la cartera en riesgo y un posible estancamiento en la cartera.

Con el debido uso de procesos para la concesión de préstamos se facilitará al departamento de créditos realizar la verificación y los pasos a seguir, tomando las respectivas precauciones en caso que un socio no cumpla con los requisitos establecidos este deberá volver a presentar todos los documentos sin obviar ninguno.

Se reconoce que las Cooperativas de Ahorro y Crédito operan en sectores cada vez más exigentes para mantenerse en el mercado deben poner en práctica lo que se planteará.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta.

Reestructurar las políticas crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., usando herramientas administrativas buscando su estabilidad económica y la disminución de índices de morosidad.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta.

- Realizar un diagnóstico en las antiguas políticas crediticias, para determinar las falencias existentes.
- Aplicar manual de políticas en los procesos crediticios de la Cooperativa para lograr un correcto otorgamiento de crédito.
- Establecer una evaluación que permita identificar la reducción de morosidad, producto de la aplicación de las nuevas políticas de crédito.
- Elaborar políticas que regulen el manejo de pagos de los clientes de la Cooperativa con el fin de evitar retrasos en los mismos.

5.5 UBICACIÓN.



Figura 11: Ubicación del Cantón el Triunfo.

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: EL Triunfo

Sector: Urbano

Dirección: Av. 8 de Abril 527 entre Mozart Zafadi y Horacio Fabre.

Área: Estructura Organizacional.

Ventajas: Esta situado en la parte central del Cantón El Triunfo una ubicación que genera gran ventaja.

Desventaja: La competencia se encuentra en crecimiento y está evolucionando de manera significativa.

Nombre de la institución:²⁴

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.



Figura 12: Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

Slogan

Construyendo la Economía Popular y Solidaria del País.

MISIÓN:

Construir el desarrollo económico y social de la zona y el país mediante la oferta de servicios financieros de calidad, satisfaciendo las necesidades inmediatas y de largo plazo de la comunidad.

²⁴ <http://coacluchacampesina.fin.ec/empresa.html>, extraído el 23 de agosto del 2013.

VISIÓN:²⁵

Ser una Institución financiera líder en la zona de intervención expandiendo su cobertura a otras localidades de Guayas y los Ríos, que sobre la base de brindar servicios de calidad u oportunidad solvencia institucional alcanza un mayor posicionamiento en su mercado y mejora su calificación financiera.

VALORES EMPRESARIALES.²⁶

Honestidad: Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.

Seguridad y Solvencia: Somos una organización que genera confianza en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.

Vocación del Servicio: Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, nos esforzamos por brindar el mejor servicio.

Solidaridad: Apoyamos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios u clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

Compromiso: Actuamos convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.

²⁵<http://coacluchacampesina.fin.ec/empresa.html>, extraído el 23 de agosto del 2013.

²⁶<http://coacluchacampesina.fin.ec/empresa.html>, extraído el 23 de agosto del 2013.

5.6 FACTIBILIDAD

Cuadro 18: Foda

F	O
<ul style="list-style-type: none"> • Altos índices de aceptación en el mercado. • Cantidad considerable de socios. • Infraestructura adecuada para desempeñar las actividades. • Cómodo horario de atención a los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor crecimiento del sector productivo. • Sectores aledaños con desarrollo visionario de inversión. • Aumento de confianza en las cooperativas. • Convenios con instituciones del estado.
D	A
<ul style="list-style-type: none"> • Limitada capacitación a los funcionarios administrativos. • Aplicación incorrecta de las políticas crediticias. • Otorgamiento de créditos sin medir riesgos. • Inadecuado seguimiento de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nuevos competidores. • Cambios en las leyes que regulan las cooperativas. • Resistencia a los cambios tecnológicos. • Incremento de índices de desempleo.

Cuadro 19: Fo

ALTA: 9 MEDIA: 6 BAJA: 3 NULA: 0	OPORTUNIDADES				
		Mayor crecimiento del sector productivo.	Sectores aledaños con desarrollo visionario de inversión.	Aumento de confianza en las cooperativas.	Convenios con instituciones del estado.
FORTALEZAS					
Altos índices de aceptación en el mercado local.		9	6	3	0
Cantidad considerable de socios		3	9	0	6
Infraestructura adecuada para desempeñar las actividades.		9	3	6	0
Cómodo horario de atención a los socios		9	6	0	3

Cuadro 20: Fa

ALTA: 9 MEDIA: 6 BAJA: 3 NULA: 0	AMENAZAS				
		Aparición de nuevos competidores.	que regulan las cooperativas.	Resistencia a los cambios tecnológicos.	Incremento de índices de desempleo.
FORTALEZAS					
Altos índices de aceptación en el mercado local.		9	6	0	3
Cantidad considerable de socios		9	6	3	0
Infraestructura adecuada para desempeñar las actividades.		6	3	9	0
Cómodo horario de atención a los socios		9	6	3	0

Cuadro 21: Do

ALTA: 9 MEDIA: 6 BAJA: 3 NULA: 0	OPORTUNIDADES				
	Mayor crecimiento del sector productivo	desarrollo visionario de inversión.	Aumento de confianza las cooperativas.	Convenios con instituciones del estado.	
DEBILIDADES					
Limitada capacitación a los funcionarios administrativos.	6	9	3	0	
Aplicación incorrecta de las políticas crediticias.	9	6	3	0	
Otorgamiento de créditos sin medir riesgos.	3	6	0	9	
Inadecuado seguimiento de créditos.	6	3	9	0	

Cuadro 22: Da

ALTA: 9 MEDIA: 6 BAJA: 3 NULA: 0	AMENAZAS				
	Aparición de nuevos competidores	Cambios en las leyes que regulan las cooperativas.	Resistencia a los cambios tecnológicos	Incremento de índices de desempleo	
DEBILIDADES					
Limitada capacitación a los funcionarios administrativos.	6	3	9	0	
Aplicación incorrecta de las políticas crediticias.	9	3	6	0	
Otorgamiento de créditos sin medir riesgos.	6	0	3	9	
Inadecuado seguimiento de créditos.	6	0	3	9	

Cuadro 23: Análisis FO-FA-DO-DA

<p>ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor crecimiento del sector productivo. • Sectores aledaños con desarrollo visionario de inversión. • Aumento de confianza en las cooperativas. • Convenios con instituciones del estado. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nuevos competidores • Cambios en las leyes que regulan las cooperativas. • Resistencia a los cambios tecnológicos. • Incremento de índices de desempleo.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altos índices de aceptación en el mercado local. • Cantidad considerable de socios. • Infraestructura adecuada para desempeñar las actividades. • Cómodo horario de atención a los socios. 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el crecimiento del sector productivo para mantener el alto índice de aceptación en el mercado local. (F1, O1) • Aprovechar el desarrollo inversionista de los sectores para mantener la cantidad considerable de socios. (F2,O2) 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarse de los altos índices de aceptación en el mercado local para que la aparición de nuevos competidores no generen inconvenientes a la cooperativa. (F1, A1) • Manejar de forma óptima la infraestructura para adaptar servicios tecnológicos. (F3, A3)
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitada capacitación a los funcionarios administrativos. • Aplicación incorrecta de las políticas crediticias. • Otorgamiento de créditos sin medir riesgos. • Inadecuado seguimiento de créditos. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la correcta aplicación de las políticas crediticias para aprovechar el crecimiento del sector productivo.(D2,O1) • Realizar el adecuado seguimiento de créditos para garantizar la confianza en las cooperativas .(D4,O3) 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar cambios tecnológicos y dar capacitación a los funcionarios de la cooperativa. (D1, A3) • Evaluar índices de desempleo para medir riesgos en el otorgamiento de crédito.(D3,A4)

Las cinco fuerzas de Porter de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

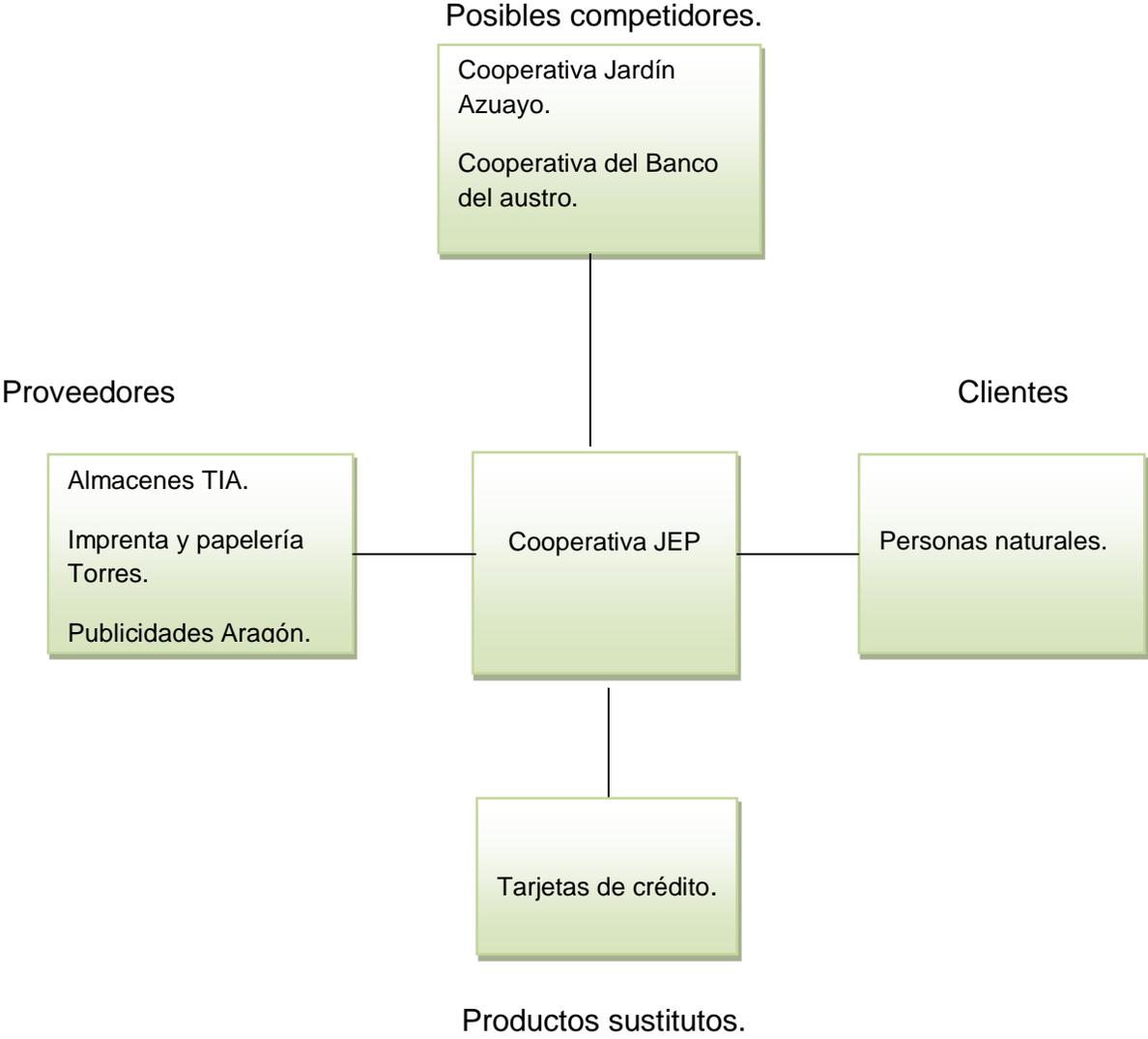


Figura 13: Las 5 fuerzas de Porter.

Determinantes de la competencia:

- Aparición en el mercado
- Aceptación de los clientes.
- Otorgar créditos con menores tasas de interés.

Barreras de entrada:

- Servicio ágil oportuno.
- Financiamiento propio.
- Infraestructura moderna.
- Variedad

Determinantes del poder**Del proveedor:**

- Productos con costos flexibles.
- Actualizados e innovadores
- Actualización constante de los productos
- Convenios fáciles de realización.

Determinantes para el poder comprador:

- Oportunidad de crecimiento personal.
- Aceptación de la empresa.
- Deseo de superación.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:

La presente propuesta tiene como objetivo principal un plan de ejecución la reestructuración de las políticas, procedimientos crediticios, manual de funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

La reestructuración de políticas se realizará basados en un trabajo investigativo donde se comprobó que existen falencias en la concesión de créditos y cobranzas, ocasionando que la institución no recupere oportunamente sus valores y por lo tanto la cartera de créditos se encuentre en índices elevados.

Se plantea mejorar las condiciones crediticias mediante la adopción de nuevas políticas en la institución para garantizar y optimizar el retorno de los valores concedidos por la misma, realizar procesos crediticios en cada uno de los préstamos que se van otorgar, establecer manuales de funciones para el desarrollo óptimo y ordenado en cada una de las responsabilidades que se designe.

Procesos y Políticas de Créditos Reestructuradas.

Cupos de crédito.

- Los cupos de crédito deberán ser establecidos y aplicados en su totalidad por los funcionarios encargados de las concesiones de los préstamos.
- Deberán estudiarse minuciosamente el historial crediticio que el socio presente y el número de créditos a los que pueda acceder sin poner en riesgo el patrimonio técnico de la Cooperativa.
- Serán sancionados los funcionarios que pongan en riesgo un porcentaje mayor al 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa al cierre del ejercicio anterior de la aprobación de los créditos.
-

Clases de préstamos.

Los préstamos que otorga la Cooperativa son los siguientes:

- Consumo.
- Vivienda.
- Microcréditos.

Serán sujetos a créditos de consumo:

- Socios que pertenezcan a la Cooperativa 30 días antes de presentar la solicitud de crédito.
- Socios que hayan realizado un abono inicial y tengan depositado mínimo la base del crédito.
 - Quienes ejerzan actividad laboral con estabilidad mínima de 6 meses.

- Que su remuneración mensual se encuentren en parámetros razonables, su fuente de ingreso debe ser mayor a la cuota a cancelar mensualmente.
- No encontrarse en mora como deudor o garante en la Cooperativa y con otras instituciones del sistema financiero.
- Quienes mantengan un historial de calificación A-B y que no hayan tenido antecedentes de mora o deudas en la Cooperativa vigentes o en cualquier institución del sistema financiero.

Requisitos generales para el socio y garante:

- Copia de cédula de identidad y certificado de votación del solicitante y garante, en caso de ser casado o tener unión de hecho copia de cédula de identidad y certificado de votación del cónyuge.
- Edad mínima para elaborar la solicitud es de 18 años y máxima 70 años.
- Una foto tamaño carnet.
- Copia de planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Copia de la escritura de un bien inmueble o pago de predios del socio o garante (casa o terreno).
- Rol de pagos o certificado de trabajo e ingresos.
- En caso de ser comerciante justificación de los ingresos del negocio.

Montos y plazos establecidos:

- Los créditos se otorgan en montos desde \$800 hasta \$ 5.000 con garantía quirografaria.
- El plazo máximo para este tipo de créditos va desde los 6 meses hasta 24 meses en cuotas pagaderas mensualmente.
- El valor del encaje será el 8% del monto solicitado.

Procesos para otorgar créditos:

- Recepción de todos los documentos solicitados por el analista de crédito u oficial de crédito.
- Se procede a llenar la solicitud y deberá estar firmada por el solicitante, garante solidario y cónyuge si lo tuviera, no se aceptará procesos mediante huella digital.
- Revisión en el buró de créditos para determinar el historial crediticio que presenta el solicitante y garante.
- Los datos deberán ser estudiados y verificados por el analista de créditos.
- El solicitante deberá especificar con claridad el destino en que va ser utilizado el crédito.
- Presentar croquis adjunto de la ubicación de la vivienda o negocio donde reside o realiza actividades en la actualidad.
- Verificar la dirección domiciliaria o negocio proporcionada por el solicitante.
- Confirmación de referencias personales mediante llamadas telefónicas correspondientes.
- Informe del oficial de crédito, sobre las condiciones socio económicas del deudor, y garante.
- Análisis de aprobación o negación por parte del comité de crédito.
- El comité de crédito establecerá el monto a entregar plazo forma de pago y la garantía exigida.
- Para realizar el desembolso del crédito deberá presentar la cédula de identidad del solicitante, conyugue y garante respectivamente para verificación de firmas.
- Cumpliendo con todos los requisitos expuestos se procederá a realizar el desembolso de los recursos asignados a la cuenta de ahorros del solicitante.

Seguimiento y recuperación de créditos.

- Se verificará si el crédito solicitado fue invertido según lo establecido.
- Si el monto otorgado no fue invertido en lo establecido deberá reembolsar valores a la Cooperativa en su totalidad y cubrir intereses de acuerdo a la tabla de amortización de pagos.
- Será responsabilidad del oficial de crédito llevar un control de la recuperación de los créditos con la finalidad de mantener el índice de cartera en riesgo en niveles aceptables.
- Realizar una inspección cada tres meses para verificar la permanencia del socio en el domicilio negocio declarado.
- Deberán realizarse llamadas telefónicas dos días previos al vencimiento de su pago.
- En caso de no cancelar la cuota en los 6 días posteriores según la fecha de cancelación se procederá a la cobranza mediante notificaciones escritas.
- De haber transcurrido 15 días de vencida la cuota se notificará por segunda vez con copia al garante.
- Si el deudor no cancela en un periodo de 30 a 60 días se realizará la tercera notificación con copia al garante.
- Si esta notificación no da resultado el oficial de crédito enviará el informe al abogado ubicado en la matriz para que se dé inicio al trámite correspondiente a partir de los 90 días de la cuota vencida.
- De continuar el incumplimiento de la obligación se enviará el documento con su respaldo que contendrá pagaré, tabla de amortización certificado del estado del crédito para la acción judicial.
- El departamento legal procederá a la demanda judicial máximo 30 días posteriores de la recepción del crédito vencido.

Serán sujetos a créditos de vivienda:

- Los socios deberán pertenecer a la Cooperativa mínimo 30 días antes de presentar la solicitud de crédito.
- Socios que hayan realizado un abono inicial y tengan depositado mínimo la base del crédito.
- Personas naturales que ejerzan actividades de producción, comercialización agrícola o servicios.
- Tener como mínimo 12 meses dedicado a la actividad que mantiene como fuente principal de pago.
- En caso de ser persona natural asalariada presentar roles de pago de los últimos 6 meses.
- La persona natural debe percibir un valor mayor a la cuota mensual a pagar.
- No encontrarse en mora como deudor o garante en la Cooperativa y con otras instituciones del sistema financiero.
- Mantener un historial de calificación A y que no haya tenido antecedentes de mora o deudas en la cooperativa encuentren vigentes en cualquier institución del sistema financiero.

Garantías a presentar:

- La garantía real hipotecada no deberá tener un valor inferior al 75% del bien hipotecado.
- Se aceptará solo una hipoteca de los bienes concedidos como garantía.
- El bien a hipotecar preferentemente deberá estar ubicado en las cabeceras cantonales en las que se encuentren asentados las oficinas de la Cooperativa.
- El bien a hipotecar puede ser terreno, casa, departamento, edificios, finca o cualquier inmueble de propiedad del solicitante.
- Se deberá acreditar o verificar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen.

Requisitos generales:

- Copia de cédula de identidad y certificado de votación del solicitante y en caso de ser casado o tener unión de hecho copia de cédula de identidad y certificado de votación del cónyuge.
- Edad mínima para elaborar la solicitud es de 18 años y máxima 70 años.
- Una foto tamaño carnet.
- Copia de planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Rol de pagos o certificado de trabajo e ingresos.
- Certificado de desgravamen actualizado.
- Copia de pagos de predios actualizados.
- Copia de la escritura del bien inmueble a hipotecar registrada en la jurisdicción correspondiente.
- Certificado que justifique los ingresos.
- Certificado de no afección.
- Certificado de avalúo comercial.

Montos y plazos establecidos:

- Los Montos establecidos para este tipo de crédito desde los \$5.000 hasta los \$20.000.
- El plazo mínimo para este tipo de crédito es de 24 meses y máximo 60 meses frecuencia de pago mensual.
- El valor del encaje será el 8% del monto solicitado.

Procesos para otorgar créditos:

- Recepción de todos los documentos solicitados por el analista de crédito u oficial de crédito.
- Se procede a llenar la solicitud y deberá estar firmada por el solicitante y cónyuge.

- Revisión en el buró de créditos para determinar el historial crediticio que presenta el solicitante.
- El solicitante deberá especificar con claridad el destino en que va ser utilizado el crédito.
- Presentar croquis adjunto de la ubicación de la vivienda o negocio donde reside o realiza actividades en la actualidad.
- La garantía presentada será evaluada por un perito designado por la Cooperativa.
- Verificación de las escrituras por parte del departamento legal.
- Verificar la dirección domiciliaria o negocio proporcionada por el solicitante.
- Confirmación de referencias personales mediante llamadas telefónicas correspondientes.
- Informe del oficial de crédito, sobre las condiciones socio económicas del deudor, y garante.
- Análisis de aprobación o negación por parte del comité de crédito.
- El comité de crédito establecerá el monto a entregar plazo forma de pago y la garantía exigida.
- Elaboración de la minuta de constitución de hipoteca para enviarla a notarizar.
- Inscripción en el registro de la propiedad en la jurisdicción correspondiente del bien inmueble hipotecado.
- Para realizar el desembolso del crédito deberá presentar la cédula de identidad del solicitante, conyugue y garante respectivamente para verificación de firmas.
- El desembolso de los recursos se procederá una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías hipotecarias constituidas a favor de la Cooperativa.

Seguimiento y recuperación de créditos.

- Se verificará si el crédito solicitado fue invertido según lo establecido.
- Si el monto otorgado no fue invertido en lo establecido deberá reembolsar valores a la Cooperativa en su totalidad y cubrir intereses de acuerdo a la tabla de amortización de pagos.
- Será responsabilidad del oficial de crédito llevar un control de la recuperación de los créditos con la finalidad de mantener el índice de cartera en riesgo en niveles aceptables.
- Realizar una inspección cada tres meses para verificar la permanencia del socio en el domicilio negocio declarado.
- Deberán realizarse llamadas telefónicas dos días previos al vencimiento de su pago.
- En caso de no cancelar la cuota en los 6 días posteriores según la fecha de cancelación se procederá a la cobranza mediante notificaciones escritas.
- De haber transcurrido 15 días de vencida la cuota se notificará por segunda vez.
- Si el deudor no cancela en un periodo de 30 a 60 días se realizará la tercera notificación con copia al garante.
- Si esta notificación no da resultado el oficial de crédito enviará el informe al abogado ubicado en la matriz para que se dé inicio al trámite correspondiente a partir de los 90 días de la cuota vencida.
- De continuar el incumplimiento de la obligación se enviará el documento con su respaldo que contendrá pagaré, tabla de amortización certificado del estado del crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado para la acción judicial.
- El departamento legal procederá a la demanda judicial máximo 30 días posteriores de la recepción del crédito vencido.

Serán sujetos a microcréditos:

- Socios que pertenezcan a la Cooperativa 30 días antes de presentar la solicitud de crédito.
- Socios que hayan realizado un abono inicial y tengan depositado mínimo la base del crédito.
- Las personas naturales dedicadas a actividades como producción, comercio, pecuario, agrícola o servicios.
- Su principal fuente de pago provenga de las actividades producto del negocio que realice.
- Contar con permanencia en la actividad a la que desempeñe mínimo 12 meses consecutivos.
- No encontrarse en mora como deudor o garante en la Cooperativa y con otras instituciones del sistema financiero.
- Mantener historial crediticio en las diferentes instituciones financieras en los últimos 3 años haber obtenido calificación A o B.

Garantías a presentar:

- La garantía real hipotecada no deberá tener un valor inferior al 75% del bien hipotecado.
- Se aceptará solo una hipoteca de los bienes concedidos como garantía.
- El bien a hipotecar preferentemente deberá estar ubicado en las cabeceras cantonales en las que se encuentren asentados las oficinas de la Cooperativa.
- El bien a hipotecar puede ser terreno, casa, departamento, edificios finca o cualquier inmueble de propiedad del solicitante.
- Se deberá acreditar o verificar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen.

Requisitos generales créditos quirografario/ hipotecario.

- Copia de cédula de identidad y certificado de votación del solicitante y en caso de ser casado o tener unión de hecho copia de cédula de identidad del garante y certificado de votación del cónyuge.
- Edad mínima para elaborar la solicitud es de 18 años y máxima 70 años.
- Una foto tamaño carnet.
- Copia de planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Rol de pagos o certificado de trabajo e ingresos.

Deberá además presentar en caso de ser crédito hipotecario los siguientes requisitos:

- Garante con vivienda propia copia de la escritura o pagos de predios.
- Certificado de desgravamen actualizado.
- Copia de pagos de predios actualizados.
- Copia de la escritura del bien inmueble a hipotecar registrada en la jurisdicción correspondiente.
- Certificado que justifique los ingresos.
- Certificado de no afección.
- Certificado de avalúo comercial.

Montos y plazos establecidos:

- Los créditos se otorgaran en montos desde \$800 hasta \$ 5.000 con garantía quirografaria y con un solo garante.
- Desde \$ 5.001 hasta \$ 8.000 garantía quirografaria con dos garantes.
- Desde \$8.001 hasta \$ 20.000 con garantía hipotecaria.

- El plazo máximo para este tipo de créditos va desde los 12 meses hasta 60 meses en cuotas pagaderas mensualmente o trimestral dependiendo el destino del crédito.
- El valor del encaje para este tipo de créditos será el 12% del monto solicitado.

Procesos para otorgar créditos:

- Recepción de todos los documentos solicitados por el analista de crédito u oficial de crédito.
- Se procede a llenar la solicitud y deberá estar firmada por el solicitante.
- Revisión en el buró de créditos para determinar el historial crediticio que presenta el solicitante.
- El solicitante deberá especificar con claridad el destino en que va ser utilizado el crédito.
- Presentar croquis adjunto de la ubicación de la vivienda o negocio donde reside o realiza actividades en la actualidad.
- La garantía presentada será evaluada por un perito designado por la Cooperativa.
- Verificación de las escrituras por parte del departamento legal.
- Verificar la dirección domiciliaria o negocio proporcionada por el solicitante.
- Confirmación de referencias personales mediante llamadas telefónicas correspondientes.
- Informe del oficial de crédito, sobre las condiciones socio económicas del deudor, y garante.
- Análisis de aprobación o negación por parte del comité de crédito.
- El comité de crédito establecerá el monto a entregar plazo forma de pago y la garantía exigida.
- Elaboración de la minuta de constitución de hipoteca para enviarla a notarizar.
- Inscripción en el registro de la propiedad en la jurisdicción correspondiente del bien inmueble hipotecado.

- Para realizar el desembolso del crédito deberá presentar la cédula de identidad del solicitante, conyugue y garante respectivamente para verificación de firmas.
- El desembolso de los recursos se procederá una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías hipotecarias constituidas a favor de la Cooperativa.

Seguimiento y recuperación de créditos.

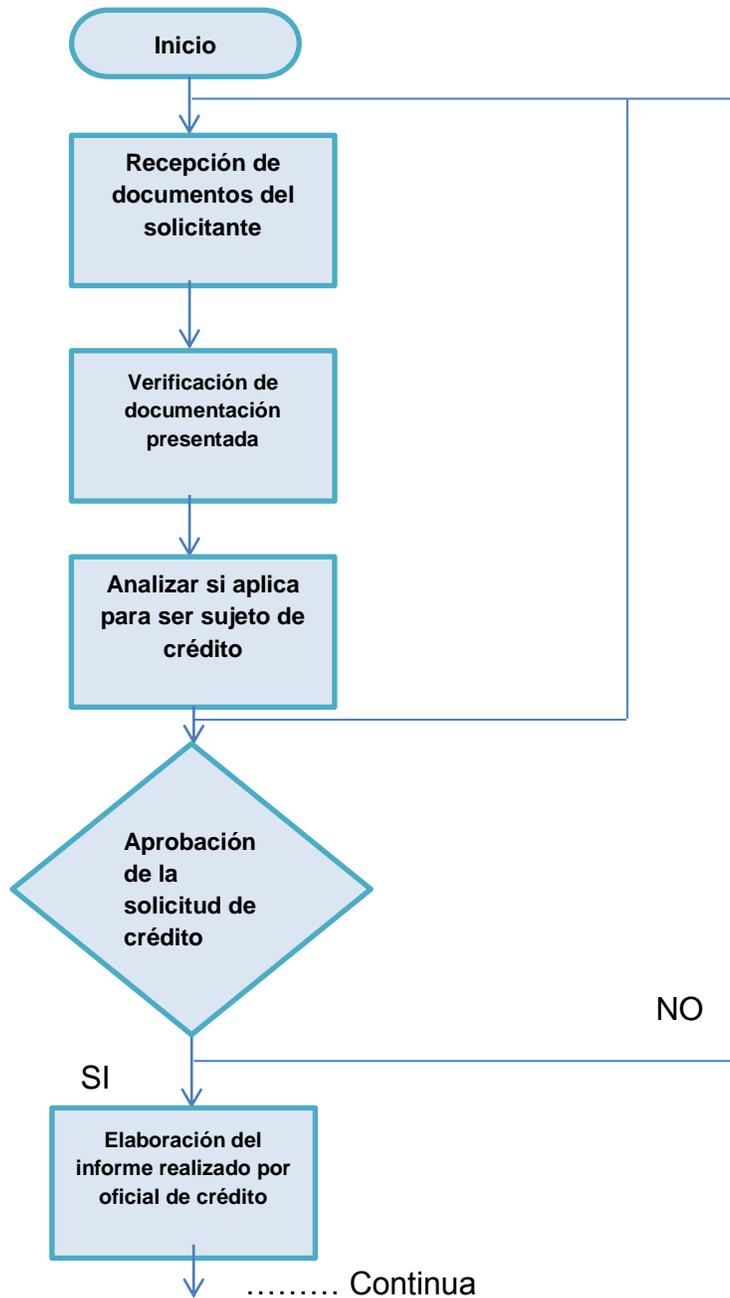
- Se verificará si el crédito solicitado fue invertido según lo establecido.
- Si el monto otorgado no fue invertido en lo establecido deberá reembolsar valores a la Cooperativa en su totalidad y cubrir intereses de acuerdo a la tabla de amortización.
- Será responsabilidad del oficial de crédito llevar un control de la recuperación de los créditos con la finalidad de mantener el índice de cartera en riesgo en niveles aceptables.
- Realizar una inspección cada tres meses para verificar la permanencia del socio en el domicilio negocio declarado.
- Deberán realizarse llamadas telefónicas dos días previos al vencimiento de su pago.
- En caso de no cancelar la cuota en los 6 días posteriores según la fecha de cancelación se procederá a la cobranza mediante notificaciones escritas.
- De haber transcurrido 15 días de vencida la cuota se notificará por segunda vez.
- Si el deudor no cancela en un periodo de 30 a 60 días se realizará la tercera notificación con copia al garante.
- Si esta notificación no da resultado el oficial de crédito enviará el informe al abogado ubicado en la matriz para que se dé inicio al trámite correspondiente a partir de los 90 días de la cuota vencida.
- De continuar el incumplimiento de la obligación se enviará el documento con su respaldo que contendrá pagaré, tabla de amortización certificado del estado del

crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado para la acción judicial.

- El departamento legal procederá a la demanda judicial máximo 30 días posteriores de la recepción del crédito vencido.

5.7.1 Actividades.

Proceso para el otorgamiento del crédito



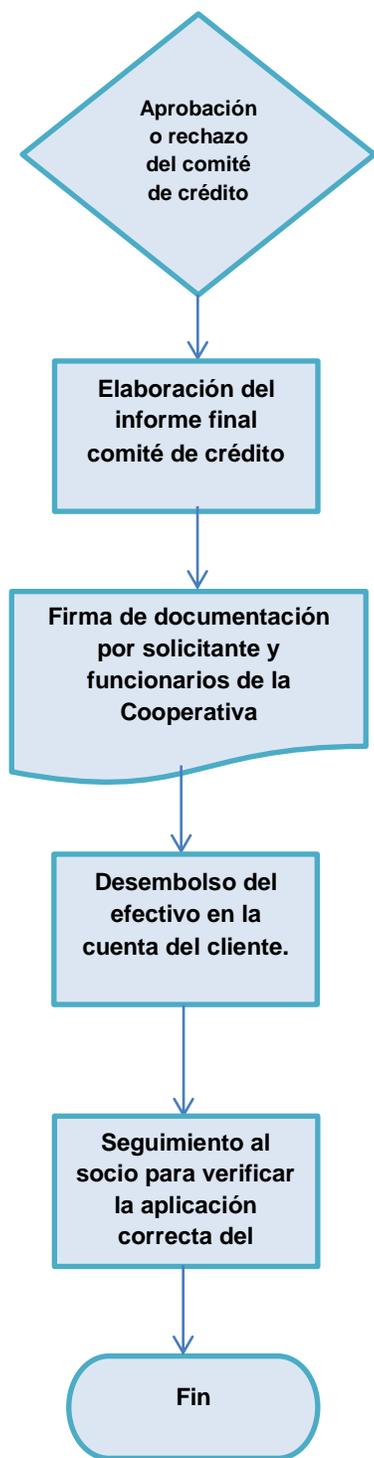


Figura 14: Flujograma para el proceso de un crédito.

5.7.2 Costo Beneficio.

Cuadro 24: Costo beneficio.

ACTIVIDAD	INVERSIÓN (Tiempo)	BENEFICIO
Solicitud de crédito.	Manejo de procedimientos crediticios correctamente(20 min)	Reducción de tiempo (15 min)
Verificación de información.	Aplicación de políticas crediticias (25 min)	Constatación de veracidad de información por Analista de Créditos (20 min)
Concesión de créditos.	Aplicación de políticas crediticias (45 min)	Análisis de riesgos (30min)
Inspección de domicilio/ negocio del socio.	Visita por Oficial de créditos según políticas crediticias (2 horas)	Optimizar tiempo y talento humano (1 hora y 30 min)
Análisis de historial crediticio.	Aplicación de procesos crediticios(15 min)	Estudio de la categoría que presenta el socio (12 min)
Entrega de notificaciones.	Aplicación de políticas crediticias (1 hora)	Asegurar retorno de capital otorgado (45 min)
Llamadas preventivas.	Aplicación de políticas crediticias (6 min) por cliente	Clientes no caigan en mora (4 min) por cliente
Verificación de la inversión del crédito.	Aplicación de políticas crediticias (1hora)	Garantizar estabilidad económica del socio y de la cooperativa (45 min)
Elaboración de expedientes de socios en mora.	Aplicación de políticas y seguimientos crediticios(3 horas)	Conocer con exactitud socios que adeudan valores a la institución (2 horas)
Análisis de socios insolventes	Aplicación de políticas crediticias (1 hora)	Garantizar la correcta aplicación de créditos y economía de la institución (45 min)
Enviar expedientes a matriz para inicio de trámites legales	Aplicación de políticas y seguimientos crediticios	Recuperación de los créditos.
Informe de requerimiento de un perito para valuó de garantías en la sucursal	Aplicación de políticas y seguimientos crediticios (2 días)	Para conocer valor de mercado del bien a hipotecar

5.7.3 Impacto.

- Beneficiará a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. con la reestructuración de políticas crediticias las cuales ayudarán a mantener índices de morosidad en parámetros considerables.
- Mejorando los procesos en la concesión de créditos se disminuirá los niveles de riesgos que se puedan presentar y garantizar el retorno de los valores concedidos.
- Garantiza la correcta aplicación de procesos crediticios por los funcionarios del departamento de créditos, para el adecuado otorgamiento de préstamos y recuperación de valores en la institución.
- Fortalecer el desarrollo comercial, agrícola, de producción de los socios mediante la concesión de créditos impulsando el progreso económico de sectores del Cantón El Triunfo.
- Garantizaremos el estatus de vida de los socios mediante la correcta aplicación de sus préstamos.

5.7.4 Cronograma.

Cuadro 25: Cronograma de actividades.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.											
ACTIVIDADES	SEMANAS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Reestructuración de Políticas.											
Procesos de Crédito.											
Matriz costo Beneficio.											
Prueba de la Aplicación del diseño de la propuesta.											
Entrega de copia antes de correcciones del tribunal.											

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.

Para evaluar la propuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., se realizó selección de información a través de la aplicación de técnicas investigativas, encuestas dirigidas a los socios de la Cooperativa y entrevista a la jefa de créditos de la misma para así conocer la situación de la institución.

Luego de la obtención y análisis de la información se procedió a plantear la propuesta con el objetivo de establecer bases en el área administrativa de la Cooperativa.

CONCLUSIONES.

Luego de haber determinado mediante análisis que la Cooperativa no contaba con políticas, proceso de concesión de créditos y que sus operaciones administrativas no eran las adecuadas se realizó una prueba para constatar lo antes planteado en la cual se corroboró.

- Al manejar las nuevas políticas crediticias correctamente cuando el cliente solicite un crédito, este proceso tuvo una reducción de tiempo y se logró atender a más clientes.
- Se designó a un funcionario para que realice las labores de visita al socio de manera ágil, se logró optimizar tiempo y que este retorne a cumplir sus labores en el mismo día.
- Al realizar llamadas telefónicas preventivas para recordarles el día de cancelación de su crédito se logra que el socio no descuide el pago de sus obligaciones.
- Aplicando las políticas de créditos y al elaborar los expedientes de socios en mora se logra conocer con exactitud los valores que adeudan a la Cooperativa.
- La recuperación y concesión correcta de créditos ayudará que la institución continúe en el mercado otorgando préstamos para el desarrollo de las diferentes actividades de los socios.

RECOMENDACIONES.

- Se sugiere que los funcionarios de la Cooperativa ejerzan las políticas crediticias correctamente, y que conozcan plenamente los riesgos que incide el no ponerlas en práctica.
- Los créditos que son concedidos deben ser otorgados con garantías necesarias, para evitar el desfinanciamiento de la institución y poder seguir realizando sus operaciones habituales.
- Solicitar reportes a los funcionarios que realicen actividades de visitas a los socios para corroborar el tiempo que se han llevado hasta dirigirse al sector donde el socio habita o ejerce sus labores.
- Realizar llamadas preventivas al socio para evitar que caiga en mora y salvaguardar la estabilidad económica de la institución.
- Designar un analista de créditos en la agencia para que trabaje en conjunto con el oficial de créditos para garantizar el retorno de los valores concedidos.
- Mantenerse en constante evolución innovando sus productos capacitando periódicamente a sus funcionarios para evitar que la competencia afecte directamente a la institución.
- Crear un organigrama funcional para la agencia porque el número de funcionarios administrativos que maneja matriz no es igual que la sucursal.

BIBLIOGRAFÍA

Contitución de la Republica del Ecuador. (2012). Quito Ecuador.

Alvarado , D. (2010). *Métodos de investigación* (primera ed.). Pearson Educación .

Bernal Tones, C. A. (2010). *Metodologia de la investigación* (tercera ed.). Pearson educacion.

Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.

Cooperativa De Ahorro Y Crédito Lucha Campesina: Información De La Institución, <Http://Coacluchacampesina.Fin.Ec/>, Extraído Agosto del 2013

Garbarini, J. (2007). *Aprendiendo Cooperativismo* (tercera ed.). Buenos Aires.

Goode, W. (2008). *Metodos de investigacion social* (Tercera ed.). Mexico: Trillas.

Goode, W., & Hatt, P. (2008). *Mètodos de investigación científica.* Mèxico: Trillas.

Jr, J. C.-J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera.* Mexico.

Lerma Gonzales, H. (2009). *Metodologia de la investigacion propuesta anteproyecto* (Cuarta ed.). Bogota.

Ley de economía popular y solidaria

http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157 extraído en junio del 2013

Martinez Ruiz, H., & Avila reyes, E. (2010). *metodologia de la ionvestigacion.* mexico: Segunda.

Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador.*

Munch Galindo, L., & Àngeles, E. (2009). *Mètodos y Tècnicas de Investigación.* Mèxico Trillas.

- Muñoz Razo, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (Segunda ed.). Mexico: Pearson Educacion .
- Ñupas Paitàn, H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (2011). *Metodologia de la investigacion cientifica y asesorameinto de tesis* (Segunda ed.). Lima Perú: CEPREDIM.
- Perez Lopez, C. (2004). *Tecnicas de muestreo estadístico*. Madrid: RA-MA.
- Ramirez de romero, L. (2004). *Investigaciòn científica*. Machala, Ecuador: IMPSSUR.
- Riano, F. (2011). *Administracion de proyectos* (cuarta ed.). pearson educación.
- Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*.
- Stowe, D. R.-J.-J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*.
- Tones, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion* (3 ed.). Pearson educacion .
- Whelen , T., & Hunger , D. (2010). *Administracion estrategica y políticas de negocio* (decima ed.). Pearson Educación.
- Zutter, L. J.-C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico.

ANEXOS.

Anexo 01: Infraestructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.



Comentarios: Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina en el Cantón El triunfo.

Anexo 02: Formato de la encuesta.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA ING C.P.A
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CREDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.

OBJETIVO: Analizar como inciden las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina en su rentabilidad.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

ENTREVISTADOR: SILVIA CRUZ MACIAS, SILVANA VILLACRES PAREDES

Sector: **Actividad:** **Género:** F M

1. ¿Los requisitos establecidos por la Cooperativa al solicitar un préstamo los considera?

Rígidos Flexibles Normales

2. ¿Los créditos que ud ha solicitado a la Cooperativa han sido?

1 Crédito 2 Créditos 3 Créditos

3. ¿El plazo en el que ha solicitado su préstamo en la Cooperativa es de?

1-2 años 3- 4 años

4.¿El tipo de crédito que usted recibió fue?

Hipotecario Quirografario Consumo

5. ¿La actividad económica en la cual invirtió su préstamo cubre el pago de sus cuotas?

Total Parcial No contribuye

6. ¿Con respecto al pago de las cuotas de su crédito ud las realiza?

Puntual Con retraso

7. ¿Ha recibido llamadas recordándole la fecha de pago en la Cooperativa?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Cómo ud calificaría el servicio que brindan los funcionarios de la Cooperativa?

Excelente Normal Bueno

9. Ud realizaría un nuevo préstamo a la Cooperativa

SI NO Tal vez

10. ¿En caso de retraso en el pago de sus cuotas ha recibido sanciones por parte de la cooperativa?

Siempre A veces Nunca

Anexo 03: Formato de la entrevista.



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA ING C.P.A

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA CANTÓN EL TRIUNFO:

NOMBRE:

SEXO:

EDAD:

1.-EL TITULO ACADEMICO QUE POSEE ESTA DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD QUE UD DESEMPEÑA.

2.- ¿CUAL ES EL TIEMPO EN QUE SE ANALIZAN LOS DATOS QUE HAN SIDO EMITIDOS POR PARTE DE LOS CLIENTES PARA PODER OTORGAR UN PRESTAMO?

3.- ¿CUALES SON LOS METODOS EMPLEADOS PARA LA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA?

4.-EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS SOCIOS CUALES HAN SIDO LAS SANCIONES:

5.-EL PORCENTAJE DE CREDITO VENCIDO QUE SE HA RECUPERADO LOS ULTIMOS PERIODOS LOS CONSIDERA UD QUE SE ENCUENTREN EN PARAMETROS NORMALES PARA LA COOPERATIVA.

6.- ¿RECIBE CAPACITACION CONTINUA Y ESPECIALIZADA PARA LA RECUPERACION DE CRÉDITOS?

7.- ¿REALIZAN SEGUIMIENTO UNA VEZ OTORGADO EL PRÉSTAMO?

Anexo 04: Autorización de información por parte del Gerente de la Cooperativa.

El Triunfo, 14 de mayo del 2013

Señor
Pedro Bolívar Olivo Balseca
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"LUCHA CAMPESINA" LTDA.**
Ciudad.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente nos dirigimos a usted muy respetuosamente, nosotras **VILLACRES PAREDES SILVANA CATERINE Y CRUZ MACÍAS SILVIA LISETH** egresadas de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública Y Auditoría para solicitarle la Autorización de la información pertinente para la elaboración de la Tesis la misma que nos permitirá culminar con éxitos nuestra carrera.

Por la atención se digne dar a la presente, reiteramos nuestro aprecio y consideración más distinguida deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente

VILLACRES PAREDES SILVANA CATERINE

CRUZ MACÍAS SILVIA LISETH



Anexo 05: Foto de la entrevista.



Comentario: Foto tomada en la oficina de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del Cantón El Triunfo realizando la entrevista a la Jefa de agencia para aclarar inquietudes presentadas en el trabajo investigativo.

Anexo 06: Foto de la encuesta en la Cooperativa.



Comentario: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Quienes han sido beneficiados por los créditos que ofrece esta institución.

Anexo 07: Foto de la encuesta en la Cooperativa.



Comentarios: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., quienes visitan las instalaciones de la institución.

Anexo 08: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa en el año 2012.

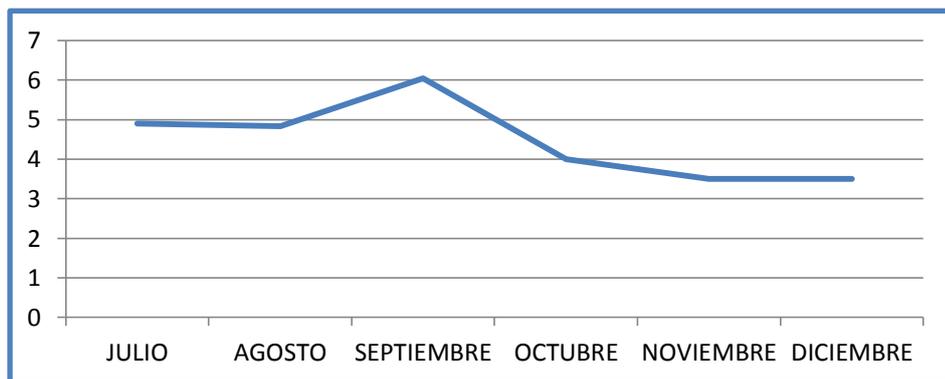
**INDICES DE LA CARTERA EN RIESGO
INDICES DE LA CARTERA EN RIESGO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO
2012**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
10,56%	10,46%	9,38%	5,89%	5,63%	6,15%



**INDICES DE LA CARTERA EN RIESGO
INDICES DE LA CARTERA EN RIESGO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2012**

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
4,9%	4,84%	6,04%	4%	3,5%	3,5%

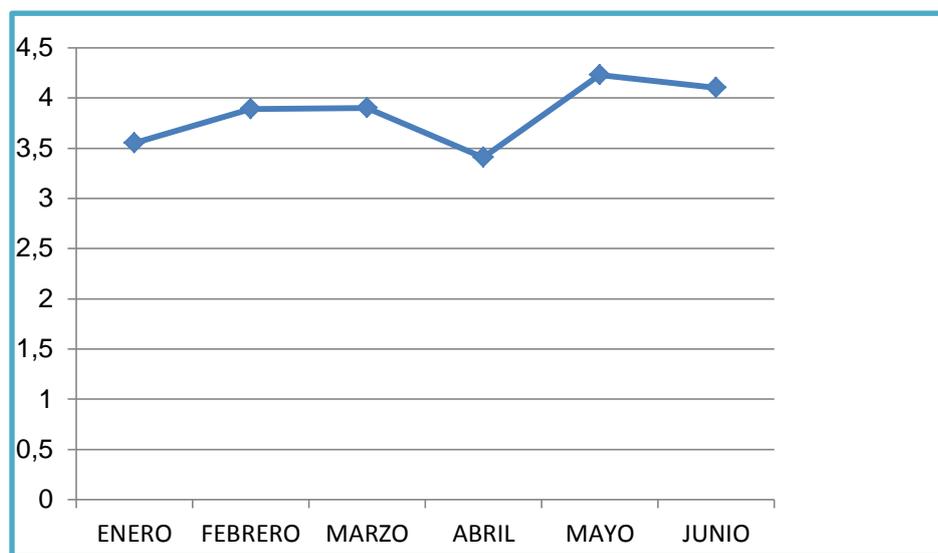


Comentario: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina durante el año 2012.

Anexo 09: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa en el primer semestre del año 2013

**INDICES DE LA CARTERA EN RIESGO
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
3,55%	3,89%	3,9%	3,41%	4,23%	4,1%



Comentario: Índices de cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina durante el primer semestre del año 2013.

Anexo 10: Cartera de créditos de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.

 COAC Lucha Campesina Préstamos Adjudicados por Fechas											
											
Oficina: El Triunfo											
#Préstamo	#Cliente	Cliente	Tipo	Segmento Interno	Fecha Adjudicación	Deuda Inicial	Valor Entregado	Cuotas	Frecuencia Pago	Oficina Crédito	Estado
87570	1036	LOPEZ BANCHON MIGEL DOUGLAS	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	05/01/2012	2.535,00	2.500,00	24	30	MIGRATRI UN	VENCIDO
8903	5166	GUAMAN VASQUEZ IRENE AGUEDITA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	09/02/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	MIGRATRI UN	VENCIDO
9020	7977	OLEA GAVIDIA HOMERO FABIAN	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	07/03/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	MIGRATRI UN	MOROSO
92021	1131	TANDAZO LEON AMPARO FIDELINA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	19/04/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	MIGRATRI UN	MOROSO
92454	1060	BASURTO MACIAS LORENA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	25/04/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	DDNARAN JO	MOROSO
92464	1123	CADENA PALMA ERIKA STEFANIA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	25/04/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	DDNARAN JO	MOROSO
93543	1168	MARIDUEÑA OCAÑA INGRID VANESSA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	15/05/2012	2.068,00	2.000,00	24	30	DDNARAN JO	MOROSO
93972	1157	GUTIERREZ MONTOYA PABLO CECILI	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	21/05/2012	2.068,00	2.000,00	24	30	DDNARAN JO	MOROSO
9430	7930	CARDENAS CHAVEZ HERASMO OLIVER	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	24/05/2012	15.510,00	15.000,00	60	30	DDNARAN JO	MOROSO
97046	1201	MONTENEGRO FLORIL ALEJANDRO GO	QUI	PAGO DE DEUDAS VARIAS	06/07/2012	3.102,00	3.000,00	24	30	NMATUTE	MOROSO
97096	1032	MICROSOLIDARIO GRUPAL 11 DE AB	MES	CAPITAL DE TRABAJO	06/07/2012	10.040,00	10.000,00	12	30	DHPEREZ	MOROSO
9741	7559	CARVAJAL MOREIRA RODRIGO MANUE	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	13/07/2012	8.272,00	8.000,00	36	30	DDNARAN JO	MOROSO
9761	8121	LINO CHELE IVAN	MIE	CAPITAL	17/07/2012	2.068,00	2.000,00	24	30	DDNARAN	VENCIDO

		JAVIER		DE TRABAJO	2	,00				JO	
9767	8745	CHELE SOLIS HENRY MARTIN	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	18/07/2012	2.585,00	2.500,00	24	30	DDNARAN JO	MOROSO
9919	8358	MARURI SANTOS FERNANDO RAFAEL	QUI	UNICO	14/08/2012	2.068,00	2.000,00	24	30	NMATUTE	MOROSO
10024	9490	VALENCIA INTRIAGO STALIN ALONS	MES	CAPITAL DE TRABAJO	24/08/2012	652,60	650,00	10	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10027	9485	NAULA MOROCHO LOURDES JANNETH	MES	CAPITAL DE TRABAJO	24/08/2012	652,60	650,00	10	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10052	10220	TUMBACO CARRASCO MARIANA ANTON	MES	CAPITAL DE TRABAJO	27/08/2012	1.044,16	1.040,00	15	30	DHPEREZ	MOROSO
10230	12642	BRIONES CEDENO BERNABE ECUADOR	MES	CAPITAL DE TRABAJO	20/09/2012	702,80	700,00	8	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10231	12650	BANDA TORRES VICTOR MIGUEL	MES	CAPITAL DE TRABAJO	20/09/2012	702,80	700,00	8	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10323	10258	CASTILLO VIVERO JUANA ANTONIA	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	28/09/2012	2.028,00	2.000,00	18	30	DHPEREZ	MOROSO
10579	12827	CEDEÑO RIVAS HIPOLITO DANIEL	MES	CAPITAL DE TRABAJO	17/10/2012	702,80	700,00	8	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10589	12829	ASTUDILLO BLACIO HECTOR ALEJAN	MES	CAPITAL DE TRABAJO	17/10/2012	702,80	700,00	8	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10590	12652	CEDEÑO VERGARA CARMEN MARIA	MES	CAPITAL DE TRABAJO	17/10/2012	702,80	700,00	8	30	DHPEREZ	VENCIDO TOTAL
10681	11065	MARIDUEÑA VALAREZO WALTER EDUA	MES	CAPITAL DE TRABAJO	19/10/2012	1.004,00	1.000,00	12	30	DHPEREZ	MOROSO
10686	13116	LEAL ROCA GUILLERMO ISRAEL	MES	CAPITAL DE TRABAJO	19/10/2012	1.004,00	1.000,00	12	30	DHPEREZ	MOROSO
10793	9864	POZO PACHECO MARIO ALBERTO	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	26/10/2012	1.014,00	1.000,00	15	30	DDNARAN JO	VENCIDO
10828	9926	ROSADO SALAZAR	MIE	CAPITAL DE TRABAJO	30/10/2012	2.068,56	2.040,00	18	30	DHPEREZ	MOROSO

		ALBERTO EMILIO		TRABAJO							
10984	1283	LIMONES	MES	CAPITAL	08/11/201	702,8	700,00	8	30	DHPEREZ	MOROSO
	2	ANZULES		DE	2	0					
		EUCLIDES WILSO		TRABAJO							
11002	1106	VELASCO	MIE	CAPITAL	08/11/201	3.042	3.000,00	24	30	DDNARAN	MOROSO
	6	ALARCON		DE	2	,00				JO	
		JONNATHAN		TRABAJO							
		DANI									
11113	1079	MARIDUEÑA	MIE	CAPITAL	15/11/201	1.825	1.800,00	18	30	DDNARAN	MOROSO
	5	FRIAS SANDRA		DE	2	,20				JO	
		PATRICI		TRABAJO							
11207	8509	AVILA GRANOBLE	MIE	CAPITAL	19/11/201	2.028	2.000,00	18	30	DDNARAN	MOROSO
		ANGEL CARLOS		DE	2	,00				JO	
				TRABAJO							
11251	8038	MACIAS	MIE	UNICO	21/11/201	10.14	10.000,00	48	30	DHPEREZ	MOROSO
		MENDOZA			2	0,00					
		SANDRA									
		MARIBEL									
11305	8723	PACHECO	MIE	CAPITAL	23/11/201	5.070	5.000,00	36	30	DHPEREZ	MOROSO
		ANASTACIO		DE	2	,00					
		MIGUEL ANTON		TRABAJO							
11343	1386	COX LUDENA	CDH	CAPITAL	27/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	9	KATTY		DE	2	6				DE	
		ELIZABETH		TRABAJO							
11345	1372	VILLAGOMEZ	CDH	CAPITAL	27/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	4	VASQUEZ		DE	2	6				DE	
		PASTORA NAR		TRABAJO							
11351	1388	LEON DUARTE	CDH	CAPITAL	27/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	1	NORMA ISABEL		DE	2	6				DE	
				TRABAJO							
11352	1388	QUIROZ BERMEO	CDH	CAPITAL	27/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	3	MARIA CRISTINA		DE	2	6				DE	
				TRABAJO							
11356	1353	PARRA PARRA	CND	UNICO	27/11/201	602,4	600,00	7	30	DHPEREZ	MOROSO
	4	JUAN PABLO			2	0					
11357	1353	CELLERI JACOME	CND	UNICO	27/11/201	1.004	1.000,00	10	30	DHPEREZ	MOROSO
	6	JADIRA ELENA			2	,00					
11363	1390	ESPINOZA	CDH	CAPITAL	28/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	2	RAMIREZ VILMA		DE	2	6				DE	
		SANTA		TRABAJO							
11366	1390	JUMBO CURAY	CDH	CAPITAL	28/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	3	NARCISA DEL		DE	2	6				DE	
		ROCIO		TRABAJO							
11368	1390	ROMERO	CDH	CAPITAL	28/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	5	MARTINEZ		DE	2	6				DE	
		VICENTA MARILU		TRABAJO							
11370	1390	HERRERA	CDH	CAPITAL	28/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	7	SUAREZ MARIA		DE	2	6				DE	

		ROSA		TRABAJO							
11373	1391	RODRIGUEZ	CDH	CAPITAL	28/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	3	CERCADO		DE	2	6				DE	
		ANGELA NAIRA		TRABAJO							
11378	1392	PIN SANCAN	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	4	LORENZA		DE	2	6				DE	
		FILOMENA		TRABAJO							
11379	1392	ESCOBAR	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	8	MACIAS JUANA		DE	2	6				DE	
		ROSA		TRABAJO							
11380	1393	TOAZA VARGAS	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	1	DIANA ANGELICA		DE	2	6				DE	
				TRABAJO							
11382	1393	GARCIA	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	2	GONZALEZ		DE	2	6				DE	
		LEONARDO FABI		TRABAJO							
11383	1389	ANASTACIO	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	5	BOHORQUEZ		DE	2	6				DE	
		PERPETUA		TRABAJO							
11386	1362	CASTAÑEDA	CDH	CAPITAL	29/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	6	ORTIZ BANESSA		DE	2	6				DE	
		EVELIN		TRABAJO							
11395	1396	AGUILAR	CDH	CAPITAL	30/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	0	JARAMILLO		DE	2	6				DE	
		BLANCA KARI		TRABAJO							
11397	1396	SALAZAR PRIETO	CDH	CAPITAL	30/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	8	RONALD LINO		DE	2	6				DE	
				TRABAJO							
11398	1396	HERRERA	CDH	CAPITAL	30/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	9	CASQUETE		DE	2	6				DE	
		ROSA MARIA		TRABAJO							
11399	1397	PAREDES	CDH	CAPITAL	30/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	1	CACERES		DE	2	6				DE	
		KAREN MADELEY		TRABAJO							
11400	1396	JIJON ARELLANO	CDH	CAPITAL	30/11/201	405,6	405,66	1	60	MZANDRA	MOROSO
	7	LUIS ENRIQUE		DE	2	6				DE	
				TRABAJO							
Número Prestamos: El Triunfo 552											
Número Total Prestamos: 552											

Comentario: Cartera de créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina en el año 2012.

Anexo 11: Servicios adicionales que ofrece la Cooperativa.

SERVICIOS ADICIONALES



Banco Central del Ecuador

Pagos de S.P.I.
Servicios de Pagos Interbancarios.

PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS PÚBLICOS	 <p>BONO DE DESARROLLO HUMANO</p>	Bono de Desarrollo Humano
		Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas
		Corporación Nacional de Telecomunicaciones
		Corporación Nacional de Electricidad S.A.
	<p>MATRICULACIÓN VEHICULAR</p>	Matriculación Vehicular
		SRI Pre-realizado SRI Traspaso de dominio
		Historia Laboral
PAGO DE SERVICIOS PRIVADOS		Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
		Pago de tarjetas de Crédito Mastercard y Visa
		Pago de consumos
		TVCable
		Facturas Claro y Recargas electronicas Claro, Movistar y Alegro
		Depósitos
		Depósitos
	Depósitos	
	Depósitos	
	Segurazo	

E-mail: luchacampesina@gmail.com

Anexo 12: Productos que ofrece la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA

LUCHA CAMPESINA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PEQUECUENTA

NOSOTROS TAMBIÉN
QUEREMOS AHORRAR

la Nueva
Pequecuenta

Ábrela con tan
SOLO \$. 10.00
A una **tasa de**
INTERÉS DEL 4%

Anexo 13: Producto que dispone la Cooperativa.

Ahorro PROGRAMADO

*¡Su sueño es el nuestro
es tiempo de hacerlo realidad!*

Casa

Auto

Viaje

Estudios

Electrodomésticos

Con AHORRO PROGRAMADO, planifica una mejor vida para tí y tu familia, un Excelente plan para tener un Buen Futuro

“CUMPLE TUS METAS YA”
Solo lo puedes hacer con Nosotros...