



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACION EN BANCA Y
FINANZAS**

**Análisis del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Probienestar Ltda. Año 2013- 2014. Propuesta de concesión y recuperación
de crédito para la Institución.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Andrade González, Fernanda Stefania

DIRECTORA: Jaramillo Samaniego, Claudia Esthela, Ing

LOJA – ECUADOR

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Claudia Jaramillo Samaniego

DOCENTE DE TITULACION

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Análisis del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. Año 2013- 2014. Propuesta de Concesión y recuperación de Crédito para la Institución, realizada por Fernanda Stefania Andrade González, ha sido orientada y revisada durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Abril 2016

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Fernanda Stefania Andrade González declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Análisis del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. Año 2013- 2014. Propuesta de Concesión y recuperación de Crédito para la Institución, de la Titulación de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas, siendo Ing. Claudia Jaramillo directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

.....
Fernanda Stefania Andrade González
1104481567

DEDICATORIA

A ti que un día respiraste para mí, sentías la brisa para que la sienta yo, que me albergaste en tu corazón y en tu vientre, a ti madre mía que secaste mis lágrimas y que por consolarme contenías las tuyas, mientras me animabas a avanzar, a ti que cuando pensé que el cielo se me caía en pedazos, me demostraste que eran nubes que venían ayudarme para subirme y que tocar el cielo, a ti madre mía que sonreíste y te enojaste con mis locuras, que siempre estuve ahí, porque sin ti, nada de esto hubiese sido posible, tú mi fortaleza, tú mi bastón...

A ti mi pequeña gigante, mi cumulo de dulzura infinita, que trastocaste mis días, aquel angelito que un día normal lo hizo parecer como el más temeroso de mi vida, pero al pasar el tiempo se convirtió en esa fragua, donde se fundió la tristeza, la soledad y se transformó en esa aleación sublime donde conjugan la alegría, los sueños, la inspiración y la felicidad; por eso, esta parte de mi vida y este sueño te de lo dedico a ti mi Renata...

AGRADECIMIENTO

“No es porque las cosas sean difíciles que no nos atrevemos; es porque no nos atrevemos que son difíciles”. **Lucio Anneo Séneca**

Culminar esta etapa es sinónimo de vivir, y por tal razón dando prioridad tengo que agradecer a Dios por haberme dado la vida y darme a mis padres, que con sus aciertos y errores forjaron en mi a una mujer que va en busca de sus sueños, que al caer tiene que aprender a levantarse, a mis abuelitos, que son parte esencial de mis aprendizajes, a mis hermanos por haber batallado juntos las dificultades que encontramos en el camino, a mi hija porque su sonrisa me inspira, me levanta y me transforma, gracias a todos aquellos que dijeron que no podía, que fueron barricadas en vez de ser catapultas, gracias a ellos, porque entendí que si podía hacerlo, porque tenía las personas correctas y necesarias a mi alrededor, a todos aquellos amigos que anduvieron conmigo en mis aventuras de juventud, y que tal vez ahora YA NO ESTÀN CONMIGO, PORQUE su recuerdo forja mi inspiración.

A la Ingeniera Claudia Jaramillo, por guiarme en este proceso en su recta final y vital para la consecución de este logro.

Gracias por acompañarme en este caminar...

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRABAJO DE TITULACIÓN.....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ABSTRACT	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO 1.....	5
1. ASPECTOS INSTITUCIONALES	5
1.1. Introducción	6
1.2. Antecedentes	6
1.2.1. Base legal.....	7
1.2.2. Objetivos.....	7
1.2.3. Misión.....	8
1.2.4. Visión.....	8
1.2.5. Organigrama de la cooperativa.....	9
1.3. Entidades de control	9
1.3.1. Superintendencia de economía popular y solidaria.....	9
1.3.2. Segmentación de cooperativas.....	10
1.4. Productos y servicios financieros de la cooperativa	12
1.4.1. Productos financieros.....	12
1.4.2. Servicios financieros.....	12
CAPITULO 2.....	13
2. FUNDAMENTOS DE CREDITO Y RIESGO CREDITICIO	13
2.1. Crédito	14
2.1.1. Funciones de crédito.....	14
2.1.2. Clasificación de los créditos.....	15
2.1.3. Tipos de crédito por su destino.....	17
2.2. Riesgos en el sector financiero	18
2.3. Riesgo crediticio	20
2.3.1. Gestión del riesgo.....	21
2.3.2. Análisis de riesgo tradicional.....	22
2.3.3. Función del riesgo: políticas de la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.	25
2.3.3.1. Aspectos normativos.....	25
2.3.3.2. De las líneas de crédito.....	26

2.3.3.3. El encaje.....	26
2.3.3.4. Del monto del crédito.	27
2.3.3.5. De las retenciones	27
2.3.3.6. De la forma de pago.	28
2.3.3.7. De la morosidad y sanciones.....	28
2.3.3.8. De las ampliaciones y refinanciamiento.	29
2.3.3.9. De la supervisión del crédito.....	29
2.3.3.10. Procedimiento de trámite.....	29
2.3.3.11. De los niveles resolutivos y administrativos.....	30
2.3.3.12. Disposiciones generales finales.	31
2.3.4. Control y seguimiento del crédito.....	32
2.3.5. Central de riesgo.	33
2.3.6. Calificación según porcentajes de score.....	33
2.4. Determinación de los tipos de crédito que maneja la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.....	34
CAPITULO 3	35
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
3.1. Análisis Comparativo de la cartera de crédito año 2013 – 2014.	36
3.2. Indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar año 2013 – 2014.....	38
3.2.1. Indicador de liquidez.....	39
3.2.2. Índice de intermediación.....	39
3.2.3. Índice de rentabilidad	40
3.2.4. Índice de morosidad.	41
3.3. Identificación de los riesgos crediticios.	41
3.3.1. Examen especial de la cartera de crédito.....	51
3.3.1.1. Requisitos de crédito.	53
3.3.1.2. Tasas de interés.....	55
3.3.1.3. Plazos.....	55
3.3.2. Deficiencia en los procesos de crédito.....	56
3.3.3. Sobreendeudamiento.	57
3.3.4. Morosidad.	58
3.3.5. Concentración del crédito.....	59
3.4. Regulación del riesgo de crédito.	61
3.4.1. Garantías.	61
3.4.1.1. Aval personal y solidario.....	62
3.4.1.2. Garantía hipotecaria.	63
3.4.1.3. Garantía prendaria.....	63

3.4.2. Créditos vencidos	64
3.4.3. Créditos en cobranza judicial.	65
3.4.4. Reestructuración, subrogación.....	66
3.4.4.1. Reestructuración.....	66
3.4.4.2. Subrogación.....	66
3.5. Control de riesgo de crédito.	67
3.5.1. Reglamento de crédito.	67
3.5.2. Reglamento de cobranza.	67
3.5.3. Recurso humano calificado	67
3.5.4. Análisis y discusión de resultados	68
CAPITULO 4	70
4 PROPUESTA DE CONCESION Y RECUPERACION DE CRÉDITO.....	70
4.1. Propuesta de Concesión y Recuperación de Crédito.....	71
4.1.1. Implementación de un manual de procesos para la colocación de créditos.....	71
4.1.2. Flujograma del proceso de colocación de crédito.	79
4.1.3. Implementación de un manual de procesos para la recuperación de créditos. ...	81
4.1.4. Flujograma del proceso de cobranzas.....	86
4.1.5. Implementación de formatos para levantamiento de información.	87
CAPITULO 5	96
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	102

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural de la COAC Probienestar Ltda.	9
Figura 2. Concentración del crédito.	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución del aporte al fondo irrepartible de reserva	28
Tabla 2.	Estructura del activo.....	36
Tabla 3.	Participación en activos totales.	36
Tabla 4.	Estructura del pasivo.....	37
Tabla 5.	Participación en pasivos totales.	37
Tabla 6.	Indicadores Financieros.....	38
Tabla 7.	Socio de la Cooperativa.....	43
Tabla 8.	Edad del Socio	43
Tabla 9.	Genero del Socio.	44
Tabla 10.	Tiempo es socio de la Cooperativa.....	44
Tabla 11.	Actividad económica.	45
Tabla 12.	Tipo de crédito.	45
Tabla 13.	Tiempo de respuesta de la solicitud.	46
Tabla 14.	Atención al cliente.	46
Tabla 15.	Preferencia de los socios.	47
Tabla 16.	Requisitos de difícil cumplimiento para el socio.....	47
Tabla 17.	Problemas de pago.	48
Tabla 18.	Tiempo de retraso.	48
Tabla 19.	Causas del retraso en el pago.....	49
Tabla 20.	Socio posee cuenta corriente	50
Tabla 21.	Tiempo de apertura de cuenta corriente.	50
Tabla 22.	Alternativas para mejorar pagos.	51
Tabla 23.	Cumplimiento de requisitos.....	52
Tabla 24.	Morosidad año 2013 – 2014.	59
Tabla 25.	Concentración del crédito.....	60
Tabla 26.	Garantías en tipo de créditos.....	62
Tabla 27.	Cartera de crédito vencida año 2013 – 2014.	64
Tabla 28.	Participación de la cartera vencida año 2013 -2014.....	65
Tabla 29.	Niveles de aprobación de crédito.	75
Tabla 30.	Manual de proceso de colocación de créditos.	77
Tabla 31.	Etapas de cobranza.	81
Tabla 32.	Manual de procesos de recuperación de créditos.	84
Tabla 33.	Formato para levantamiento de información.	88

Tabla 34. Gestiones de seguimiento de la cartera en mora.	92
---	----

INDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1 Proceso Crediticio.....	32
Flujograma 2. Proceso de colocación de créditos.	80
Flujograma 3. Proceso de Cobranzas.	86

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Balance 2013.	103
Anexo 2. Balance 2014.	107
Anexo 3. Estado de resultados 2013.	111
Anexo 4. Estado de Resultados 2014.....	114
Anexo 5. Matriz de requisitos.	116
A nexos 6. Reglamento de Crédito vigente año 2010 – 2015.....	117

RESUMEN

El riesgo crediticio es algo al que toda institución financiera está expuesto, de ahí la necesidad de identificar, medir, evaluar, y solucionar con precisión los niveles de riesgos asumidos, y de esta manera pueda la Cooperativa obtener el máximo rendimiento financiero afrontando el menor riesgo posible.

El presente proyecto se enfocó en analizar y evaluar la manera en que la Cooperativa, ha venido desembolsando y recuperando sus créditos en el periodo 2013 – 2014. Para esto se realizó un examen comparativo, de tal forma que permitió verificar la concentración de la cartera y por medio de un examen especial y encuestas a socios de crédito se determinó las debilidades al momento de otorgar y recuperar un crédito.

Las principales causas para el mal manejo institucional fueron principalmente la falta de promoción, divulgación de los productos y servicios que ofrece, el personal no se encontraba capacitado para desempeñar las funciones encomendadas, se trabajó con clientes recurrentes que tenían problemas de sobreendeudamiento, lo cual hizo que la morosidad para el año 2014 sea del 65% en crédito de consumo y 75% en microcrédito.

Palabras claves: riesgo, crédito, liquidez, morosidad.

ABSTRACT

Credit risk is something that every financial institution is exposed, therefore the need to identify, measure, evaluate, and solve accurately levels of risk assumed, and thus to the Cooperative obtain the maximum financial return facing the lowest risk possible.

This project focused on analyzing and evaluating how the Cooperative has been disbursing and recovering their claims in the period 2013 - 2014. For this, a comparative examination, so that allowed monitoring the concentration of the portfolio was made and through a special examination and credit surveys partners weaknesses when granting credit and regain determined.

The main causes for bad institutional management were mainly the lack of promotion, dissemination of products and services offered, the staff was not qualified to perform the assigned functions, worked with repeat customers who had problems of over-indebtedness, which made delinquencies for 2014 is 65% in consumer loans and 75% in microcredit.

Keywords: risk, credit, liquidity, default.

INTRODUCCION

Una de las actividades principales en una entidad financiera es otorgar crédito a cierta tasa de interés y estos a su vez sean recuperados de una forma eficiente. Nuestra ciudad, siendo considerada una zona comercial, hace uso de esta herramienta con la finalidad de satisfacer sus necesidades, ya sea personales o en su negocio.

Este proyecto se enmarca principalmente en analizar y evaluar el riesgo crediticio de la Cooperativa Probienestar Ltda. Y a su vez plantear una propuesta que mejore la calidad de la cartera tanto en colocación como en recuperación; con la finalidad que aumente la liquidez en la entidad.

La investigación está dividida en cinco capítulos:

En el primer capítulo, se enfoca en los aspectos de la Cooperativa, se lo realiza con el propósito de conocer más de la entidad a la que se realiza el análisis y evaluación de riesgo crediticio, considerando la misión, visión, objetivos los productos y servicios que ofrece, así como el sistema estructural de la misma. En la segunda sección basándonos principalmente en estudiar el concepto de cada uno de los términos que se utiliza en el avance del presente trabajo, la evaluación tradicional que se le realiza a un crédito, y se dará a conocer los tipos de créditos que maneja la Cooperativa como punto de partida para estudiar y examinar la cartera de crédito, entre otros aspectos generales.

En el tercer apartado se describe la metodología empleada para el desarrollo y obtención de resultados, que se obtiene a través de encuestas a los clientes que solicitaron crédito en el periodo 2013 – 2014, se realiza una revisión a los expedientes de crédito, para verificar que se hayan cumplido los requisitos que solicita la Cooperativa a sus socios.

En el cuarto capítulo se plantea manuales de procedimiento y flujogramas tanto para colocar como para recuperar un crédito, con el fin de que el proceso mejore y se mitigue el riesgo que se adquiere al momento de otorgar un préstamo. Por último en el capítulo cinco se da a conocer las conclusiones y recomendaciones.

En el transcurso del presente proyecto se presentaron algunas complicaciones; una de estas fue el contactar a los clientes de crédito de estos periodos, ya que en la Cooperativa tienen una base de datos desactualizada de sus socios. Para solventar estos inconvenientes me apoye en el personal que trabaja en la Institución especialmente en la Oficial de Crédito.

Con la obtención de la información se logró sustentar la hipótesis planteada al inicio de este proyecto, en donde es claro que con un planteamiento de un plan de riesgo crediticio logra

disminuir la morosidad, a partir de esta indagación se pudo identificar los principales problemas que se generan al momento de otorgar un crédito.

El método a utilizarse en la presente investigación fue combinada entre documental y de campo; ya que la interacción con los clientes fue un gran aporte para el desarrollo del mismo, así también para elaborar formatos que permitan al personal de crédito y recuperación por una parte levantar información para el análisis de un crédito y por otra parte darle seguimiento a los clientes que tienen problemas de pago.

CAPITULO 1

1. ASPECTOS INSTITUCIONALES

1.1. Introducción.

Desde el inicio de la historia hasta nuestros días las personas se han apoyado unas en otras para lograr propósitos imposibles de conseguir individualmente, para satisfacer necesidades de subsistencia, para cubrir carencias. Las prácticas de ayuda mutua y solidaridad han estado presente a través de los siglos y se han ido perfeccionando. Al llegar a la modernidad, algunas de estas prácticas configuraron lo que empezó a llamarse como cooperativismo o sociedades de personas. (Miño, 2013)

Hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia. Por ello, Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional del Cooperativismo. (Miño, 2013)

El cooperativismo arrancó formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional. Luego, con el impulso de los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización. Con el neoliberalismo, este sector fue perjudicado por el incesante menoscabo de su base doctrinaria y principios, por la agresiva competencia entre cooperativas para captar más clientes y por la falta de cambios estructurales en su institucionalidad. (Miño, 2013)

El comercio por ser una de las principales actividades de Loja que genera mayores ingresos, necesita constantemente de financiamiento para diversificar y reponer sus productos, y en algunos casos como incentivo para iniciar nuevas actividades que aporten a su situación económica actual, demanda de atención más ágil y menos trabas como sujetos de crédito que, con un adecuado seguimiento en el destino de su inversión para asegurar el retorno de los fondos, convertirían al sistema financiero en dinámico, productivo y eficiente.

1.2. Antecedentes.

La Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda. Es una entidad dedicada a satisfacer las necesidades y aspiraciones económica, sociales y culturales de los socios, inicia un 30 de Agosto del año 2009, por iniciativa de un grupo de personas conocedoras, con experiencia en el financiamiento del sistema cooperativista y con su incondicional apoyo que

permanentemente han estado respaldando desde que se cristalizó la institución hasta la actualidad.

El crecimiento de la cooperativa investigada se debe fundamentalmente a quienes han estado al frente de la misma y sobre todo del aporte de todos sus socios, de todas las familias que arriesgaron a invertir en esta naciente idea. No obstante, la honestidad de quien ha estado al frente de la cooperativa ha permitido que estos organismos a lo largo de estos años hayan venido funcionando sin contrariedades ni intereses personales.

Según datos de la Cooperativa, en la actualidad cuentan con 1500 Socios que utilizan los servicios de la cooperativa, ya sea depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo y créditos. Esta institución se ha caracterizado por ser una institución solvente, eficiente confiable, manteniendo principios y procedimientos cuyo objetivo es la competitividad, creatividad y desarrollo continuo, pensando siempre en servir de manera eficiente y efectiva para que de esta manera la cooperativa se constituya en la mejor alternativa económica de las grandes mayorías.

1.2.1. Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., es una entidad financiera, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se constituyó mediante acuerdo ministerial No. 032, de fecha 21 de diciembre de 2009, aprobando su constitución y se inscribe en el Registro General de Cooperativas, el 30 de diciembre del mismo año.

Su estructura interna y administrativa se fundamenta en los documentos legales como: Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, estatutos, manuales instructivos, ley de régimen tributario terno y del código de trabajo.

1.2.2. Objetivos.

Son objetivos de la cooperativa los siguientes:

- Ejecutar eficiente y eficazmente la intermediación financiera entre sus socios, ahorristas e inversionistas, para lo cual implementará todos los productos financieros que le permitan las disposiciones legales vigentes. Productos que deben ser orientados a captaciones y colocaciones.

- Conceder préstamos a sus asociados, de conformidad a las normas y procedimientos que refiera la ley de Cooperativas, su reglamento general y su normativa interna.
- Fomentar a través de sus servicios y productos, los principios universales del cooperativismo de ahorro y crédito, además de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y /o extranjeras de la misma línea, en procura mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo.
- Obtener fuentes de financiamiento internas y/o externas, que sean necesarias y convenientes para el desarrollo Institucional y de sus asociados.
- Establecer otros servicios y actividades que estén encuadrados en las leyes aplicables al sector cooperativos y que contribuyan mejoramiento social y económicos de sus socios
- Promover la ampliación de la membresía de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo dentro de su ámbito operacional.

1.2.3. Misión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., es una entidad sólida, solvente y solidaria con bases firmes en los aspectos social, moral y económico. Ofreciendo servicios financieros y sociales con calidad y calidez a todos los habitantes de la ciudad y cantón Loja, con alto espíritu de superación, en forma ágil y oportuna, proponiendo con ello un mejor nivel de vida, sin descuidar el bienestar de sus colaboradores.

1.2.4. Visión.

Llegar a ser la cooperativa de ahorro y crédito con una organización sólida, rentable y competitiva, con el aporte tesonero del trabajo de sus socios, procurando incrementar constantemente el ahorro en sus miembros para destinarlo al desarrollo de iniciativas productivas manejadas por hombres y mujeres del sector urbano y rural, en su mayoría microempresarios, pequeños empresarios, comerciantes y agricultores, para lo cual se contará con una administración técnica, eficaz, eficiente y responsable, comprometida y capacitada que comparta los servicios financieros y sociales que brinda.

1.2.5. Organigrama de la cooperativa.

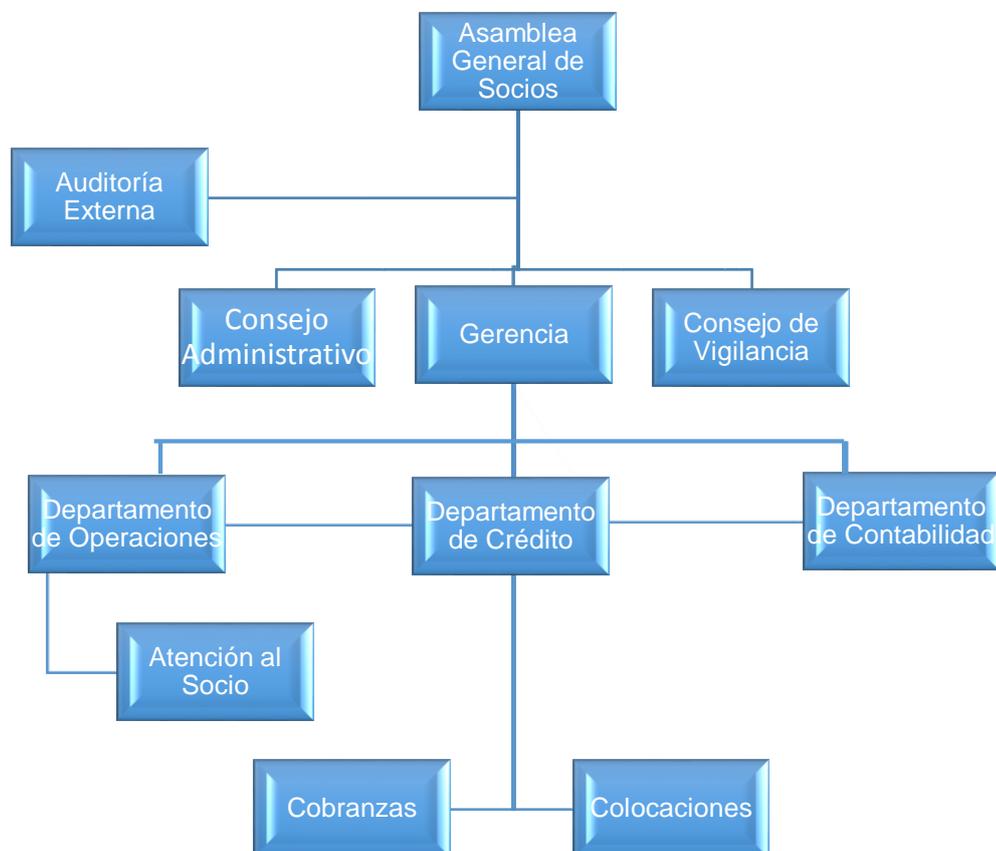


Figura 1. Organigrama Estructural de la COAC Probienestar Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

1.3. Entidades de control.

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 309 establece que 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. (Constitución del Ecuador, 2008)

1.3.1. Superintendencia de economía popular y solidaria.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012) según en el Artículo 1:

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

Según el Art. 8 “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”. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

Sector Comunitario.- Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

Sector Asociativo.- Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada . (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

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. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

1.3.2. Segmentación de cooperativas.

Con la finalidad de generar regulaciones y políticas diferenciadas, las cooperativas financieras a nivel nacional serán segmentadas, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2012)

basado en el Art. 101 menciona. Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y, Ley de Economía Popular y Solidaria
- g) Productos y servicios financieros.

Basados en los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda., está en el segmento dos.

El siguiente análisis se basará en dicha información. A diciembre del año 2013, la cartera bruta del sistema financiero privado ecuatoriano fue de 24532.94 millones. En esta cifra se incorpora a las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, 2,3 estas entidades representaron en conjunto el 22.3% del total de la cartera del sistema financiero privado. Para este mismo año la participación del segmento 2 tuvo 334 organizaciones que representan el 35.31% del total del sector con una cartera bruta de 447.63 millones que representó un 8.20% del total.

Así, a diciembre del 2013 el 89.8% de la cartera total del sector cooperativo se concentró en créditos de consumo y microempresa, mientras que el 10.2% restante se distribuyó entre créditos de vivienda y comerciales. Por tanto las cooperativas de ahorro y crédito se especializan en préstamos cuya finalidad es financiar la compra de bienes no productivos o el pago de servicios; y cuyos montos no superen los USD 100 mil, o aquellas iniciativas micro empresariales que generan ventas anuales inferiores a los USD 100 mil.

Al examinar el tipo de crédito predominante en función del tamaño, las cooperativas de los segmentos 1 y 2 (más pequeños en activos y socios) se especializan prioritariamente en microcrédito. En promedio seis de cada diez dólares colocados se orientan a financiar iniciativas en pequeña escala de producción comercialización o servicios, y cuyos montos no

superan los 20 mil dólares. El crédito de consumo es también representativo en las carteras de ambos segmentos (38.3%)

La morosidad según datos de la SEPS indica que para finales de 2014. El segmento 2 tuvo una morosidad total de 12.72% distribuido de la siguiente manera: comercial 14.2%; consumo 9.50%; vivienda 9% y microempresa 14.8%.

Para el año 2014, el total del volumen de crédito concedido por las Instituciones financieras privadas en diciembre de 2014, fue de 2195 millones; de los cuales 197.5 millones está distribuido en cooperativas de ahorro y crédito. La morosidad para noviembre 2014 fue de 5.64% a diferencia de noviembre de 2013 que fue de 5.70%. Del segmento dos microcrédito cierra el año con 11.33% y consumo de 7.48%, valores inferiores al cierre del año 2013.

Poniendo a consideración la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda., se encuentra con sus indicadores muy arriba de lo normal, lo cual ha tenido como consecuencia una disminución en la colocación de sus créditos, por la falta de liquidez existente. En segundo lugar, al tener una cartera cada vez más reducida, al irse finalizando préstamos y conceder muchos menos, el porcentaje de morosidad sobre el total de créditos crecerá más rápido.

1.4. Productos y servicios financieros de la cooperativa.

1.4.1. Productos financieros.

- Crédito emergente (\$1000 - \$20000)
- Crédito de consumo (\$200 - \$20000)
- Microcréditos (\$200- \$20000)

1.4.2. Servicios financieros.

- Ahorro a la vista
- Ahorro acumulativo
- Lojanito emprendedor
- Inversiones

CAPITULO 2

2. FUNDAMENTOS DE CREDITO Y RIESGO CREDITICIO

2.1. Crédito.

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base de crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza. (Del Valle, 2005)

A. Morales y J. Morales (2014) señalan que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. (A. Morales y J. Morales, 2014)

La operación de crédito puede definirse como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente. Por eso es su aceptación jurídica, el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra el acreedor tiene derecho a reclamar el pago. (Del Valle, 2005)

2.1.1. Funciones de crédito.

El crédito tiene un papel importante dentro de la economía de un país, pues a través de este logra hacer más productivo al capital, dando mayor rotación entre los bienes que ofrece el productor y que recibe el consumidor. El crédito tiene las siguientes funciones:

- Financiación de la producción con anticipación a la demanda, es decir, unir la propiedad de los recursos productivos con las demandas de sus productores. El mecanismo de crédito administra también el uso del dinero
- Permite un planteamiento más flexible de los gastos a lo largo del tiempo

- Actuar como canal recolector de los pequeños ahorros de la sociedad.
- Satisfacer necesidades de los socios o clientes sean esta persona natural o jurídica, a pesar de su carencia de dinero en ese preciso instante de tiempo.
- Mantener una promesa de pago de una persona natural o jurídica, en base a la solvencia e integridad para cumplir con sus obligaciones.

2.1.2. Clasificación de los créditos

El crédito se opera dentro del Sistema Financiero Nacional a través de los Bancos, Cooperativas o Mutualistas, quienes se encargan de captar y colocar recursos dentro de la economía de un país, con la finalidad de satisfacer las necesidades del público que necesite financiarse y al final del convenio obtener un beneficio. Para ello podemos mencionar las siguientes clases de crédito:

a. Según su origen

- **Créditos comerciales.**- Es aquel en el que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes, créditos a la inversión, demandados por la empresa para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa.
- **Créditos bancarios.**- Son los concedidos por los bancos, como préstamos, créditos al consumo a créditos personales, que permitan a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazo.
- **Créditos hipotecarios.**- concedidos por los Bancos y entidades financieros autorizados, contra garantía del bien inmueble adquirido.
- **Créditos contra emisión de deuda pública.**- que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública.
- **Créditos internacionales.**- Son los que conceden un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el censo de los créditos que concede el Banco Mundial. (Aching, 2006)

b. Según el Plazo

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. (A. Morales y J. Morales, 2014)

Aching (2006) declara que los créditos son a corto y mediano plazo, otorgado por bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo y a largo plazo, para viviendas familiares e inmuebles, equipamiento, maquinarias, etc.

c. Según el Destino

- Producción.- Este crédito están destinado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte, con la finalidad de fomentar el desarrollo económico del sector.
- Consumo.- Son créditos que tienen como fin la adquisición de bienes que satisfagan las necesidades netamente personales.
- Hipotecario.- Es aquel que está destinado a la compra de bienes inmuebles como casas o edificios. (Aching, 2006)

A. Morales y J. Morales (2014) indican que un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario.

d. Según la Garantía

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (A. Morales y J. Morales, 2014)

Personal.- Es aquel que se otorga en base a los antecedentes personales y comerciales del sujeto de crédito. (Aching, 2006)

Real.- Son aquellos créditos que se otorgan con garantía real como valores o hipotecas y afectan en beneficio del acreedor. (Aching, 2006)

2.1.3. Tipos de crédito por su destino.

Conforme lo establece la resolución expedida por la Junta de Política Monetaria y Financiera, en la Resolución N° 043-2015-F los nuevos segmentos de crédito que tendrá el sistema financiero nacional son:

- Crédito Productivo.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.(SBS, 2015)
- Crédito Comercial Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales. (SBS, 2015)
- Crédito Comercial Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados, el financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras. (SBS, 2015)
- Crédito de Consumo Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil. (SBS,2015)
- Crédito de Consumo Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. (SBS,2015)
- Crédito de Vivienda de Interés público.-Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero

público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00. (SBS, 2015)

- Crédito Inmobiliario.- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de Crédito de Vivienda de Interés Público. (SBS, 2015)
- Microcrédito.- Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (SBS, 2015)
- Crédito Educativo.- Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. (SBS, 2015)
- Crédito de Inversión Pública.- Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios directamente o a través de empresas; y que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.(SBS, 2015)

2.2. Riesgos en el sector financiero.

El riesgo es el potencial de posibles pérdidas dentro de una Institución Financiera, por lo cual es necesario mantener una estabilidad financiera mediante la protección de activos e ingresos de riesgos a los que esta se encuentra expuesta en el desarrollo de sus actividades y en lo posterior minimizar la ocurrencia de estos riesgos, que pueden afectar sustancialmente a la actividad financiera. (Pérez, 2002)

- Riesgo financiero se define como la posibilidad de quebranto o pérdidas derivada de la realización de operaciones financieras que pueden afectar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la empresa. (Gómez y López, 2002)

- **Riesgo de Mercado.-** Es el riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel de volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los Riesgos de Tipos de Interés, Tipos de cambio, Precio de las acciones y, Precio de los instrumentos derivados y *commodities*. (López y González, 2008)
Amat, Pujadas y Lloret (2012) manifiestan que “se entiende por riesgo de crédito, el riesgo de pérdida que se puede producir sino se recupera el dinero prestado”
- **Riesgo de Crédito.-** Es el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales. Se incluyen en él los riesgos de Insolvencia (contraparte y emisor), el riesgo País, el riesgo de *Settlement* (liquidación) y el riesgo de entrega. (López y González, 2008)
- **Riesgo Operacional.-** Es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno/ externo e infraestructura operacional. (López y González, 2008)
Es la posibilidad de sufrir pérdidas como falta de la adecuación o falta en procesos, personas o eventos externas. Amat et al. (2012)
- **Riesgo de Liquidez.-** Es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto correspondiente, haciendo difícil u onerosa su cobertura. Incluyendo también la imposibilidad de financiarse en el interbancario en la cuantía necesaria. (López y González, 2008)
El Riesgo de no poder atender los compromisos de pago o de incurrir en pérdidas como consecuencia de no disponer de fondos líquidos suficientes a un coste razonable. Amat et al. (2012)
- **Riesgo Normativa.-** Es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado porque las operaciones no se encuentran dentro del marco legal establecido por la autoridad competente o bien por condicionamientos de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros. (López y González, 2008)
- **Riesgo de Cambio.-** Posibilidad de que los movimientos adversos en la cotización de la divisa originen pérdida por el hecho de las devaluaciones o revaluaciones de las mismas. (López y González, 2008)
- **Riesgo de Reputación.-** Son productos de no concretar oportunidad de negocio atribuibles a un desprestigio de la institución en consecuencia de fraudes a errores en la ejecución de una operación. (López y González, 2008)

Es la pérdida debido a la publicidad negativa que provoca una disminución de la confianza en la institución. Estas pérdidas son consecuencias de la disminución de clientes y de volumen de actividad que provoca la pérdida de imagen. Amat et al. (2012)

2.3. Riesgo crediticio.

El riesgo de crédito es la probabilidad de pérdida económica procedente del incumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes de un contrato, esta definición se la aplica en instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores. (Elizondo, 2004)

El riesgo de crédito de una operación puede verse como un proceso que se inicia con la solicitud de la operación y finaliza cuando se cobra el importe prestado; es decir, en el momento que se cancela la operación. Amat et al. (2012)

El riesgo de crédito puede ser visto desde dos puntos de vista; del lado de los activos financieros, ya que la tenencia de un instrumento de deuda, está expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticios, los cuales presentan una exposición en lo que se refiere al riesgo de incumplimiento. Para identificar y medir el riesgo derivado del incumplimiento, el cual puede definirse como la incertidumbre asociada a la pérdida potencial, causada por la incapacidad de la contra parte de cumplir con sus obligaciones. En este contexto, el análisis que lleven a cabo las instituciones deben contemplar el riesgo de crédito inherente tanto en las transacciones o créditos individuales como el análisis de riesgo a nivel de portafolio, es decir el análisis de riesgo de crédito puede llevarse a cabo en dos niveles, el riesgo individual y el riesgo de portafolio. (Elizondo, 2004)

- **Riesgo Individual.-** El incumplimiento es un evento que tiene asignada una probabilidad, la cual puede analizarse a nivel del acreditado, o deudor, es decir a nivel individual. Los elementos a considerar dentro del análisis de riesgo individual son los siguientes.
 1. La probabilidad de incumplimiento, la cual se refiere a la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en que la contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído.
 2. La tasa de recuperación, que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento.
 3. La migración de crédito, es el grado con que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse.

- Riesgo de portafolio.- Considera el análisis desde el punto de vista del agregado de créditos y éste dependerá de la composición y naturaleza de cada cartera. La estimación de la pérdida agregada en este caso deberá considerar tanto la composición como la concentración de los créditos que componen cada cartera, así como tomar en cuenta las correlaciones que puedan existir entre las fuentes de riesgo de los mismos.

El objetivo primordial de un análisis del riesgo de crédito de un portafolio radica en identificar la concentración existente en una cartera crediticia, ya sea por actividad económica o por región geográfica, por medio de las correlaciones entre los acreditados que conforman la cartera. Los aspectos más importantes a considerar en lo que se refiere al riesgo de portafolio son los siguientes:

1. La correlación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad de crédito, hace referencia al grado de asociación que puede existir entre la calidad de un crédito y su probabilidad de incumplimiento, con respecto a la calidad y probabilidad de incumplimiento de otro crédito.
2. La concentración de riesgo, la cual se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total del portafolio.
3. El riesgo de incumplimiento hace énfasis a la incertidumbre asociada a la habilidad de una institución, empresa o individuo de cumplir con sus obligaciones una vez que ha asumido una deuda. (Elizondo, 2004)

2.3.1. Gestión del riesgo

La gestión de riesgos es un proceso que permite medir el riesgo y en base a esto elaborar y plantear estrategias. La gestión del riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar, utilizando los instrumentos financieros intercambiados. La gestión de riesgos financieros también desempeñará un papel importante en la gestión de tesorería.

La Gestión del riesgo de crédito descansa sobre varios pilares:

- Aspectos externos (marco regulatorio). Las entidades financieras han de cumplir diversas normativas en relación con el riesgo de crédito. Los dos aspectos más importantes son:
 - a. La necesidad de unos recursos propios mínimos (capital regulatorio) en función de los riesgos asumidos que determina el nivel de capitalización y el grado de apalancamiento de la entidad.
 - b. La dotación de provisiones para cubrir las situaciones de impago.

- Aspectos Internos. Estos aspectos son decididos por la propia entidad:
 - a. Políticas y normativa interna. Cada entidad fija unas políticas y una normativa propia para gestionar el riesgo, que pueden tener un ámbito general (políticas de actuación, límites globales en riesgo...) lo específico (por sectores, por productos, por líneas de negocio, por clientes...). Uno de los principales objetivos de estas políticas es la diversificación del riesgo. Amat et al. (2012)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, deben establecer sistemas eficientes para la administración y control del riesgo de créditos, pues la cartera de crédito es un activo con la que operan toda Institución Financiera con el fin de satisfacer las necesidades de capital de sus asociados y de las personas en general, estos créditos son otorgados y desembolsados a sus asociados bajo distintas modalidades, previa aprobación del comité de crédito de acuerdo con su reglamento interno y que por estar expuestas a un riesgo crediticio, debe ser permanentemente evaluadas y monitoreadas, con el fin de mantener un adecuado nivel de provisiones o patrimonio técnico.

2.3.2. Análisis de riesgo tradicional

Este análisis es de gran influencia al momento de otorgar un crédito, pues permite tener una vista amplia sobre las pautas que se debe seguir al momento de evaluar a un cliente.

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad, en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las 5c's del crédito.

- carácter
- capacidad
- capital
- condiciones
- cobertura

Todo gerente de crédito deberá examinar éstas 5c's del crédito ya que cualquier interesado debe ser valuado según su carácter, su capacidad para operar el negocio y pagar a quien le otorgó el crédito, el capital que ha invertido en su negocio o que utilizará para pagarle al acreedor, qué cobertura tiene para compensar las posibles pérdidas y con qué recursos financieros cuenta para poder pagar sus cuentas.

1. Carácter.- Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda.

El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor o un deudor le haya de pagar a un banco. El carácter es una disposición o decisión honesta de pagar. Si un deudor se siente moralmente obligado a pagar hará todo lo posible por pagar. (Del Valle, 2005)

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. (A. Morales y J. Morales, 2014)

2. Capacidad.- Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. no obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo. (Del Valle, 2005,

No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sin número de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc. la capacidad de un individuo para efectuar un negocio, o la capacidad de una empresa también se relaciona con factores que afectan los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes. El ingreso comercial se deriva esencialmente de las ventas; lo que afecte a las ventas determina en cierto grado la capacidad de crédito del negocio. la publicidad, el entrenamiento en ventas, el costo de ventas, la ubicación de la empresa, su organización, su antigüedad, el volumen de los inventarios, los servicios prestados, la competencia, las relaciones comerciales y con proveedores, las marcas, etc., son algunos de los factores que modifican la capacidad de un deudor. (Del Valle, 2005,

La capacidad también se ve afectada por la existencia de una deuda estructural de la organización. Si la deuda es alta, en términos de valor líquido de la inversión, los terceros tendrán demandas, las cuales pueden determinar una baja capacidad; más aún, cierto tipo de deudas altas se acompañan de altos tipos de interés. (Del Valle, 2005)

A Morales y J. Morales (2014) manifiestan que el objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación.

3. Capital.- Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurrir a él significa, por lo general, el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente. (Del Valle, 2005)

Medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia (A. Morales y J. Morales, 2014)

4. Condiciones.- Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones.

Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apega a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión; otros pueden no ser previsibles.

Las modificaciones políticas, así como las económicas, tienen una notoria influencia sobre los riesgos de crédito en general y sobre algunos de ellos en particular. Los cambios en la legislación y en las actitudes administrativas pueden acentuar el riesgo.

Las condiciones de competencia en una industria también afectan la evaluación de los riesgos de crédito; menos importante es la condición del mercado monetario: la facilidad o dificultad de obtener. (Del Valle, 2005)

5. Colateral.- Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posea una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. (Del Valle, 2005)

El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (A. Morales y J. Morales, 2014)

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

2.3.3. Función del riesgo: políticas de la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.

2.3.3.1. Aspectos normativos

Las políticas de crédito representan la parte normativa y disciplinaria de la Cooperativa Probienestar e incluyen los procesos, desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo.

Para efectos de la Administración de Riesgo de Crédito, las políticas crediticias se entenderán como los lineamientos generales que se rigen por las normas legales y las directrices del Consejo de Administración, que orientan y garantizan la eficiente gestión del crédito en la Cooperativa.

El Consejo de Administración, es la instancia competente para realizar cualquier modificación a las políticas de crédito de la Cooperativa Probienestar.

2.3.3.2. De las líneas de crédito

La Cooperativa clasifica sus créditos a otorgar en función del destino de los mismos, estableciéndose, las siguientes líneas:

- **Crédito de Producción.-** Son los créditos orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo y/o infraestructura- activo fijo-, de las empresas individuales, del núcleo familiar, micro o pequeña empresa, que tienden a incrementar y/o fortalecer su actividad productiva. Son considerados créditos productivos, las actividades de pequeña industria, artesanía, agricultura, ganadería, pesca artesanal, piscicultura, crianza de animales menores, manufactura, transporte, servicios y otras tipificadas productivas;
- **Crédito de Vivienda.-** Son los créditos destinados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles;
- **Crédito de Consumo.-** Son los préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: Nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudio, viajes, vehículos de uso particular, etc.;
- **Crédito Agropecuario.-** Son créditos de menor escala , destinados apoyar al sector, en cultivos de ciclo corto, pudiendo concederse los mismos con la amortización trimestral o semestral, según el período del cultivo; y
- **Microcrédito.-** Son préstamos destinados atender las necesidades urgentes de los socios, pueden ser otorgados sobre la base de garantías constituidas por: depósitos a plazo fijo, hipotecas que el socio mantenga en la Institución, sobre cheques o sobre la prenda de joyas. Según su naturaleza y plazo, pueden ser considerados como Micro créditos, Crédito Emergente o Sobregiro Cooperativo.

2.3.3.3. El encaje.

El encaje constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto de crédito durante la vigencia de su obligación. Está conformada por los certificados de aportación y los saldos de los depósitos de ahorro que mantiene el socio en su cuenta, constituyéndose en una relación de apalancamiento financiero para la obtención del crédito.

La Cooperativa ha instituido el “Encaje”, para fines específicos de crédito y éste deberá cubrir la relación porcentual de dicho crédito. En todo caso esta relación no podrá ser inferior al diez por uno (10 % de encaje con relación al monto solicitado)

La relación Préstamo- Encaje, podrá variar de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, el Gerente en función a las condiciones económico- financieras de la Cooperativa y las características de los préstamos a conceder. El Gerente podrá proponer al Consejo de Administración la revisión de esta relación préstamo – encaje, cuando lo creyere conveniente.

2.3.3.4. Del monto del crédito.

El monto del crédito individual se establecerá por la “CAPACIDAD DE PAGO” del sujeto, viabilidad del proyecto a financiar y garantías de satisfacción de la Cooperativa.

A la presente fecha, la Cooperativa no otorgará créditos a ningún socio por montos menores a DOSCIENTOS00/100 USD, ni mayores a DIEZ MIL, 00/100 USD.

El Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia podrá establecer topes de créditos según las modalidades, sin rebasar el límite antes referido.

Los créditos sujetos a convenios tendrán un tratamiento específico, estarán normalmente regulados por las mismas disposiciones que consten en los convenios, en cuanto a garantes, plazos, modalidades de descuento y otras seguridades que la institución exija; en lo referente a montos, estarán restringidos a la capacidad de pago, en todo caso, considerando que son créditos sobre firmas, el monto máximo que se fije el Consejo de Administración, no será superior a 5,000.00 USD por crédito.

Ningún socio podrá contraer obligaciones directas e indirectas por más del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa.

2.3.3.5. De las retenciones

Los créditos estarán sujetos, a las retenciones que por imperativo de la ley se impongan; así como, las que dispusiere el Consejo de Administración para efectos de cubrir los costos operativos, seguros y otros, para los fines que se precise, las que podrán ser revisadas cuando el caso lo requiera.

El impuesto y retenciones que se descontarán de los créditos en calidad de agentes de retención son los siguientes:

Retenciones.-

- Certificados de Aportación: 0.1% anual (valor proporcional para otros plazos)
- Aporte al Fondo Irrepartible de Reserva

Tabla 1 Distribución del aporte al fondo irrepartible de reserva

DESDE	HASTA	VALOR
500	1000	5
1001	2500	10
2501	5000	20
5001	Adelante	40

Fuente: Manual de funciones COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

- Seguro de Desgravamen: 0.052% mensual – Obligatorio para socios menores de sesenta y cinco años.

2.3.3.6. De la forma de pago.

Los créditos que otorgue la Cooperativa son a plazo determinado, con amortizaciones escalonadas variables o fijas en forma mensual.

Determinados financiamientos a actividades productivas podrán concederse en términos que coincida con el ciclo productivo, es decir trimestralmente o semestralmente; en éstos casos, se podrán considerar la cancelación de intereses y capital en un solo pago, o convenirse con el pago de los intereses de manera mensual.

2.3.3.7. De la morosidad y sanciones.

Todo socio que obtenga un crédito en la Cooperativa está obligado a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente convenidas.

En la eventual mora que incurriese el socio prestatario, deberá comunicar a la cooperativa, a fin de evaluar su situación particular comprobada, si el caso amerita reprogramar sus amortizaciones dentro del plazo inicialmente convenido.

Un socio en mora de no plantear voluntariamente su situación para su consideración, será requerido el pago; de no tener resultado favorable, de 30 a 90 días de atraso, podrá declararse el préstamo de término vencido, liquidando los depósitos que tuviere, e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el préstamo, con sus respectivos intereses, costas judiciales y otros valores que la institución incurriere hasta lograr la recaudación total del crédito.

2.3.3.8. De las ampliaciones y refinanciamiento.

La Cooperativa atenderá casos debidamente comprobados y de necesidad del usuario, ampliaciones del plazo de pago y / o refinanciaciones de sus deudas con ampliación del pago.

De solicitar ampliación del monto del crédito, el socio podrá hacerlo en cualquier tiempo siempre y cuando los pagos estén al día, en los términos y fechas de la tabla de amortización. Si es aprobado el requerimiento, se puede considerar una ampliación del monto, siempre y cuando las garantías y capacidad de pago lo califiquen, y liquidando el saldo del crédito anterior.

Para el caso de las refinanciaciones éstas serán selectivas de preferencia en casos especiales y, debidamente justificados.

El refinanciamiento del crédito tendrá un carácter de selectividad previa evaluación debidamente comprobada de su necesidad y preferentemente previo el pago de interés y al menos el 40% del capital.

En ningún caso un refinanciamiento contemplará desembolsos de mayores recursos en relación al crédito materia de refinanciamiento.

2.3.3.9. De la supervisión del crédito.

La Cooperativa tiene la facultad de supervisar el adecuado uso del crédito, controlar el fin para el cual fue solicitado. El socio está obligado a proporcionar la información sobre el uso del crédito, y a brindar las facilidades de supervisión.

De determinarse la desviación del uso del crédito, la Cooperativa podrá dar por vencido todo el plazo y requerir la inmediata cancelación por la vías administrativa o judicial.

2.3.3.10. Procedimiento de trámite.

- Todo préstamo se inicia con la presentación de la solicitud de crédito, de acuerdo al formato establecido por la Cooperativa; el socio prestatario deberá acompañar la documentación que sustente o acredite su identidad, la de su conyugue, los garante, sus ingresos, domicilio, propiedad de bienes que ofrezca en garantía; todo ello constituye el "expediente" del solicitante.
- El expediente es sujeto de evaluación y calificación, en la que el (los) funcionario (s) de crédito correspondiente(s) emitirá (n) su opinión técnica; la Comisión de Crédito en

base a la opinión del /de los funcionario/s, y a una última evaluación y deliberación de sus componentes, resolverá por la aprobación o denegatoria.

- Las resoluciones adoptadas por unanimidad, son inapelables; es decir son determinantes.
- Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá a su formalización, con la firma en el pagaré por el prestatario, garantes y sus cónyuges, excepto en ausencia comprobada, y para el caso de los convenios, contrato de garantías e, inscripción en los registros
- públicos. Luego de estos trámites se procederá al desembolso. Las firmas del pagaré se realizarán en la Institución, en presencia de un funcionario del área de cartera, Oficial de crédito o Jefe de cartera, quien efectuará la verificación y constatación de firmas, con la cédula de identidad de todas las personas citadas en el inciso anterior, de presente Reglamento.

De la preparación del pagaré será responsable civil, penal y pecuniariamente el personal de la sección de crédito.

2.3.3.11. De los niveles resolutivos y administrativos.

La Comisión de crédito estará constituida por tres miembros, con derecho a voz y voto, designados por la Asamblea general o el Consejo de Administración de entre los socios.

Los préstamos que la Cooperativa otorgue a sus asociados, exige en cuanto a sus montos, los siguientes niveles de decisión:

- a. El Oficial de crédito y/o Cobranzas está facultado para aprobar créditos hasta por el equivalente a 250.00 USD
- b. El Jefe de Crédito y/o Cobranzas está facultado para aprobar créditos hasta por el equivalente a 500.00 USD
- c. El Gerente está facultado para aprobar créditos ordinarios hasta por el monto equivalente a 2,000.00USD

Tratándose de créditos emergentes y sobregiros hasta de 10,000.00USD, de lo cual se informará a la Comisión de crédito en la sesión inmediata.

- d. La Comisión de Crédito aprobará los créditos ordinarios que superen el equivalente a 2,000.00 USD, hasta un máximo de 10,000.00USD.

Solo en casos excepcionales el Consejo de Administración autorizará créditos que superen el techo establecido, previa aprobación de la respectiva Comisión.

Los Jefes de Agencia están facultados para aprobar créditos hasta por el equivalente de 1,500.00USD

Todas las solicitudes de crédito, previo a su aprobación, en cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento, deberán contar con la evaluación, calificación y opinión técnica de los funcionarios y / o Jefes de departamento de Crédito y Cobranzas.

En la Comisión de Crédito las solicitudes de crédito, serán necesariamente aprobadas por unanimidad. De surgir criterios divergentes entre los miembros autorizados y, asentada en actas de opiniones de sus integrantes, dicha solicitud se elevará al estamento superior inmediato, esto es el Consejo de Administración.

2.3.3.12. Disposiciones generales finales.

Complementaria se establecen las siguientes disposiciones generales:

- a. El socio que haya garantizado a otro no podrán retirarse de la Cooperativa mientras su garantizado tenga obligaciones pendientes;
- b. Todos los gastos que incurran en la formalización del crédito como tasaciones, inspecciones, inscripción de garantías ante los registros públicos correspondientes, así como por su levantamiento, correrán por cuenta del socio prestatario;
- c. La Comisión de Crédito sesionará en el local de la Cooperativa en forma ordinaria una vez por semana y, extraordinariamente las que fueran necesarias para el cumplimiento de su misión;
- d. La comisión de Crédito informará mensualmente al Consejo de Administración, sobre los créditos concedidos; y,
- e. Los créditos que se financien con recursos de organizaciones de desarrollo, nacional y /o extranjera, tendrá normatividad específica, según las condiciones que se convenga y, serán complementarias al presente Reglamento.

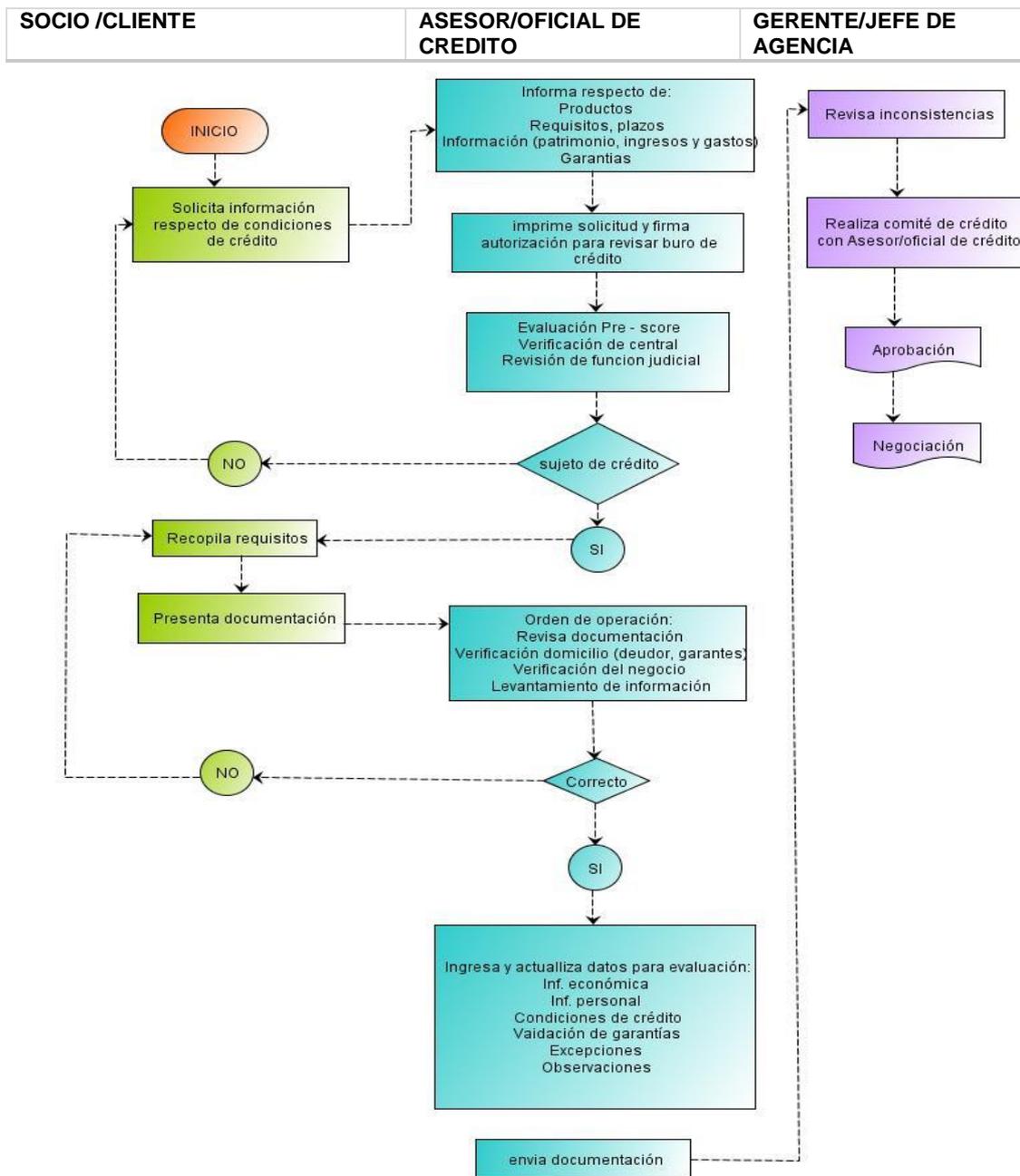
Se establece el cobro de una tasa por notificación para los créditos que tengan dos o más cuotas vencidas según la tabla de amortización. Así USD 3,00 y, USD 4,00 para segunda notificación y adicionales.

Cualquier asunto que no constare en el presente Reglamento, se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Cooperativas, Reglamento General de la misma Ley y estatuto vigente.

2.3.4. Control y seguimiento del crédito.

En el flujograma 1, se observa el proceso de colocación de un crédito hasta 2,000.00 USD., en donde el nivel de aprobación es el Gerente de la Institución. Cuando el crédito excede este monto según el Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., indica que esta aprobación será por parte del Comité de Crédito

Flujograma 1 Proceso Crediticio



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda.
Elaboración: La autora.

Según se demuestra en el flujograma 1, este es el proceso que sigue el Asesor al cliente, Oficial de crédito y luego la Gerencia con la finalidad de otorgar un crédito sea este de consumo, o microcrédito. Este flujograma permite representar gráficamente los procesos que se realizan de la entidad los mismos que servirán de filtros al momento de que una solicitud llegue a la Cooperativa.

2.3.5. Central de riesgo.

La Central de Riesgos es un sistema de información previsto en el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que entró en Vigencia a partir de mayo de 1994. Esta base informativa es una herramienta de trascendental importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público, y que les permite calificar adecuadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2008)

Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos y seguros, en la forma y frecuencia que ella determine, la información requerida para mantener actualizado el registro de datos de la Central de Riesgos, en el marco de la Ley General de Burós de Información Crediticia, cuya base es entregada a los burós de crédito, y que la complementan con aquella que obtienen del sector comercial.

La Central de Riesgo contiene la información sobre las obligaciones contraídas directamente por el deudor principal, por operaciones de crédito directas, que hayan sido solicitadas o aceptadas expresamente por los clientes de las instituciones del sistema financiero.(Superintendencia de Bancos y Seguros,2008)

2.3.6. Calificación según porcentajes de score

Para la calificación de crédito es indispensable contar con esta información; ya que amplía el panorama sobre el futuro cliente de crédito. Esta calificación permite evaluar la posibilidad de impago por parte del cliente, considerar el endeudamiento, pero sobretodo le permite a la Entidad conocer el riesgo que tomaría al otorgar dinero a través de un crédito. Entre más alto es el puntaje, más bajo será el riesgo.

Según información brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. Se aceptará una solicitud con monto de 500.00 a 1,500.00 usd si el puntaje en el buró crediticio es mínimo de 500 puntos tanto para el deudor como para su garante.

Para un crédito que va de \$1,501.00 USD a \$10,000.00 USD, el puntaje como mínimo será de 800 puntos.

2.4. Determinación de los tipos de crédito que maneja la cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.

La Cooperativa clasifica sus créditos en función al destino de los mismos y de la normativa vigente dictada por los organismos regulatorios. Se establecen las siguientes líneas.

- a. Crédito de Consumo.-** Son aquellos que tienen por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor, respaldados por certificados de ingresos, roles de pago, etc.
- b. Microcrédito.-** Es todo crédito concedido a un deudor, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de deudores con garantía solidaria, destinados a financiar actividades de producción a pequeña escala, de producción, comercialización o servicios. La fuente principal de pago constituye los ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comerciales, determinada a través del análisis del flujo del negocio. Dentro de esta líneas se encuentra el **CREDITO EMERGENTE**, que sirve para dar liquidez al negocio, se lo otorga bajo las mismas condiciones, con la diferencia que a parte de un garante se necesita de cheques que se los considera como parte de pago de dicho crédito, en este caso debe existir buena capacidad de pago puesto que los tiempos son cortos.
 - Todas estas líneas de crédito pueden ser otorgados sobre la base de garantías constituidas por: depósitos a plazo fijo hasta por el 60% del valor de la póliza con un tope de 20,000.00 USD hipotecas que el socio mantenga en la institución siempre y cuando no comprometan más del 70% del valor del avalúo previo.
 - Cualquier modalidad de crédito debe estar incluida dentro de la normativa antes descrita.

CAPITULO 3

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis Comparativo de la cartera de crédito año 2013 – 2014.

En la Tabla 2, se observa la estructura de los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. A diciembre del año 2014 disminuye a \$ 1´112.561,81 USD., el 35% menos en relación al año 2013; este valor se ve reflejado por un notable decrecimiento en la cuenta fondos disponibles.

Para el año 2014 no existen inversiones considerando que el año anterior este valor fue de \$66,662.19 USD, se cruza esta información con cuentas por cobrar que aumenta hasta en 183% de un año a otro. Se analizan estas tendencias y se percibe debilidades en la administración de la entidad.

Tabla 2. Estructura del activo.

CODIGO	CUENTA	2013	2014	VARIACION
11	Fondos Disponibles	147.843,89	11.489,01	-92%
13	Inversiones	66.662,19		
14	Cartera de Créditos	1´401.457,68	813.746,63	-42%
16	Cuentas por Cobrar	82.999,20	235.003,44	183%
18	Propiedades y Equipo	23.756,08	20.759,49	-13%
19	Otros Activos	1.368,16	31.563,24	2207%
	TOTAL DE ACTIVOS	1´724.087,20	1´112.561,81	35%

Fuente: Estados financieros COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

Tabla 3. Participación en activos totales.

CODIGO	CUENTA	2013	2014
11	Fondos Disponibles	8.58%	1.03%
13	Inversiones	3.87%	
14	Cartera de Créditos	81.29%	73.14%
16	Cuentas por Cobrar	4.81%	21.12%
18	Propiedades y Equipo	1.38%	1.87%
19	Otros Activos	0.08%	2.84%
	TOTAL DE ACTIVOS	100%	100%

Fuente: Estados financieros COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

La cartera de crédito comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgadas por la entidad, sin tomar en cuenta sus provisiones y se hallan los créditos de consumo, microcréditos y micro emergentes, todos estos representan el 81.29% del total de los activos

en el año 2013, esta se reduce a 73.14%, tendencia que no es adecuada por la naturaleza del negocio, estos porcentajes cada año deben tener como tendencia el aumento. (Tabla 3)

Este decrecimiento se debe principalmente al bajo nivel de liquidez que afecta a la Cooperativa según los indicadores financieros. Es decir que existe una debilidad en cuanto a las captaciones de dinero mediante los productos que ofrece la Institución.

Una variación importante es el aumento de 183% de un año a otro en cuentas por cobrar, rubro de gran importancia para la Cooperativa, ya que de esta recuperación depende el aumento de efectivo para la Institución y por lo tanto un incremento en la colocación de créditos.

Para el año 2014 tienen un decrecimiento considerable, considerando el tamaño de la Institución, este valor es representativo y contribuye a los problemas de liquidez que presenta la Cooperativa en este periodo. Este valor es de aproximadamente 514.289,16 USD, de un año a otro. (Tabla 4)

Tabla 4. Estructura del pasivo.

CODIGO	CUENTA	2013	2014	VARIACION
21	Obligaciones con el público	1'586.344,28	1'072.646,12	-32%
25	Cuentas por pagar	31.696,63	16.902,89	-47%
29	Otros pasivos	25,05	1.268,34	4963%
	TOTAL DE PASIVOS	1'618.065,96	1'090.817,35	-33%

Fuente: Estados financieros COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora.

Los pasivos que más aporte da a estos incrementos y que es por la naturaleza de esta actividad, son las obligaciones con el público, en donde se identifica que no hay mayor cambio de un año a otro tal como se describe en la Tabla 5, en donde se mantiene en el 98%, el rubro que se ve incrementado es otros pasivos en una cantidad mínima que es el 0.12% del pasivo total y que son cheques de créditos emergentes que aún no han sido regularizados.

Tabla 5. Participación en pasivos totales.

CODIGO	CUENTA	2013	2014
21	Obligaciones con el publico	98,04%	98,33%
25	Cuentas por pagar	1,96%	1,55%
29	Otros pasivos	-	0,12%
	TOTAL DE ACTIVOS	100%	100%

Fuente: Estados financieros COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

3.2. Indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar año 2013 – 2014.

Los indicadores financieros le permiten a la entidad evaluar ciertos aspectos relacionados con su gestión bancaria como son: liquidez, calidad de crédito, solvencia y rentabilidad. En la tabla 6, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los indicadores para el segmento dos al cual pertenece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda.

Tabla 6. Indicadores Financieros.

INDICADORES FINANCIEROS				
INDICADOR	CUENTAS UTILIZADAS	2013	2014	NIVEL OPTIMO
LIQUIDEZ	11. Fondos disponibles 2101. Depósitos a la vista 210305. De 1 a 30 días 210310. De 30 a 90 días	14,06%	2,87%	36%
INTERMEDIACION	14. Cartera de créditos 21. Obligaciones con el público	88,35%	75,86%	113,8%
ROA	3603. Utilidad del ejercicio 3604. Perdida del ejercicio 1. Activo	1%	9%	
ROE	3603. Utilidad del ejercicio 3604. Perdida del ejercicio 3. Patrimonio	-27,32%	-67,75%	
INDICE DE MOROSIDAD	1426. Cartera de crédito consumo que no devenga interés 1428. Cartera para la microempresa que no devenga interés 1450. Cartera de crédito de consumo vencida 1452. Cartera de crédito para la microempresa vencida 14. Cartera Bruta	22,79%	70,67%	14,01%

Fuente: Datos SEPS.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaboración: La autora

3.2.1. Indicador de liquidez.

López y González (2008) afirman, que las instituciones financieras deben disponer en todo momento de fondos para cumplir sus obligaciones, ya que estos necesitan de liquidez para hacer frente a sus variaciones de cartera como los depósitos. Para ello necesitan:

- Mantener reservas mínimas.
- Satisfacer la retirada de depósitos.
- Financiar la demanda de préstamos.

Este indicador refleja la capacidad que tiene la institución financiera para hacer frente sus operaciones y cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.-Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo, tal como se observa en la ecuación (1). Mayores valores de la presente relación, corresponden a mejores posiciones de liquidez

$$Relación = \frac{Fondos\ disponibles}{Total\ depósitos\ a\ corto\ plazo} \quad (1)$$

Basada en los datos que nos brinda la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se obtiene un promedio entre los años 2013 y 2014, con lo que se puede indicar que el nivel óptimo para el Segmento 2 al cual pertenece la Cooperativa será de un 36%.(Tabla 6)

3.2.2. Índice de intermediación.

La intermediación financiera "representa la actividad que realizan las instituciones bancarias, al tomar depósitos e inversiones de clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés , y prestarlos a otros clientes a otro plazo y con otro tipo de interés, más altos, a fin de obtener ganancias", mientras que los márgenes de intermediación "representan una medida de cómo el sector financiero utiliza los recursos necesarios para desempeñar su papel de intermediación y pueden considerarse como un indicador de eficiencia ".(SBS, 2002)

Cartera Bruta/Depósitos Totales.- El índice de intermediación, entendido como la relación Cartera bruta versus obligaciones con el público, según la ecuación (2) , consiste en

captar recursos financieros en el mercado a través de diferentes tipos de pasivos: depósitos a la vista, a plazo, certificados de depósito, etcétera, para volver a invertirlos luego en créditos a corto, medio y largo plazo.(SBS, 2002)

$$Relación = \frac{Cartera\ Bruta}{Depósitos\ totales} (2)$$

Basada en los datos que nos brinda la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se obtiene un promedio entre los años 2013 y 2014, con lo que se puede indicar que el nivel óptimo para el Segmento 2 al cual pertenece la Cooperativa será de un 113.8% (Tabla 6)

3.2.3. Índice de rentabilidad

Establecen el nivel de rendimiento o retorno del capital social de la institución y por lo tanto de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación. (López y González, 2008)

Rentabilidad sobre los activos.- Este ratio puede oscilar notablemente en función de la orientación de las actividades de la entidad. Téngase en cuenta que son numerosas las variables que originan que dos balances bancarios tengan una estructura lo suficientemente diferenciada como para que los resultados en términos de ratio queden desvirtuados en su valor comparativo. Incluso de un año a otro, una misma entidad puede variar la tendencia de su actividad de forma que el ratio ROA comparado con el del ejercicio precedente pierda significación. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa. (SBS, 2002)

$$ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}{Activo\ Total} (3)$$

Rentabilidad sobre el capital.- La rentabilidad financiera o «ROE» relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro, según lo indica la ecuación (3). Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, ecuación (4). Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.(SBS, 2002)

$$ROE = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}{Patrimonio - utilidad\ o\ perdida\ del\ Ejercicio} (4)$$

La rentabilidad sobre los recursos propios se ve afectada en estos dos periodos, de manera más pronunciada en el año 2014 reflejando una rentabilidad de – 65%. Esto claramente tiene un efecto de bajar el nivel de inversiones para la entidad ya que todo el patrimonio del inversionista se verá afectado. No se tiene un nivel óptimo, pero se considera que para cualquier inversionista lo ideal es que su dinero sea rentable con valores positivos y seguro con niveles altos. (Tabla 6)

3.2.4. Índice de morosidad.

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. (SBS,2002), tal como se observa en la ecuación (5).

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Cartera de Crédito Bruta.- Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables. (SBS, 2002)

Cartera de Crédito Neta.- Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables. (SBS, 2002)

Cartera Improductiva.- Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos. (SBS, 2002)

Morosidad Bruta Total.- Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones. (SBS, 2002)

$$Relación = \frac{Cartera\ Improductiva}{Cartera\ Bruta} (5)$$

Basada en los datos que nos brinda la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se obtiene un promedio entre los años 2013 y 2014, con lo que se puede indicar que el nivel óptimo para el Segmento 2 al cual pertenece la Cooperativa será de un 14,01%.

3.3. Identificación de los riesgos crediticios.

La Identificación de los riesgos crediticios es muy importante dentro de los proceso de crédito y se dirige a reconocer y entender los riesgos que se pueden presentar en un futuro. Para realizar el presente estudio se consideró una población de 209 socios, tomando en cuenta el

cálculo de la muestra tal como lo indica la ecuación (6). Con la finalidad de conocer la atención que recibieron al momento de solicitar su crédito y detectar las principales causas de los problemas de pago.

Para la determinación del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{P*Q}{\frac{(e)^2}{(z)^2} + \frac{P*Q}{N}} \quad (6)$$

DATOS

e= 5% margen de error

z= 95% nivel de confianza

P= 50% probabilidad de éxito

Q= 50% probabilidad de fracaso

N= 209 socios

Representando en valores el tamaño de la muestra sería la siguiente:

$$n = \frac{0.5*0.5}{\frac{(0.5)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.25}{209}}$$

n= 135 encuestas

La muestra estimada, en el proyecto de 135 encuestas, no coincide con lo esperado, puesto que se realizó 80 encuestas. No se pudo culminar con la meta propuesta, debido a los siguientes motivos:

- La base de datos está desactualizada (números telefónicos, direcciones de negocio y domicilio), por lo tanto no se pudo ubicar a ciertos socios,
- Socios han emigrado a otras ciudades, y;
- Las direcciones de los socios no coinciden con los que se encontró en la base de datos, llegando a asumir que dieron otras direcciones.

ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS DE LA COOPERATIVA

1. ¿Cómo llego a ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar?

Tabla 7. Socio de la Cooperativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Publicidad	20	25
Referencia de otro socio	54	68
Se encuentra cerca del lugar de referencia	6	8
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De la población encuestada, se comprueba que el 68% se acerca a la Institución por referencia de otro socio, tal como se observa en la Tabla 7, al momento de solicitar un crédito, es de gran importancia realizar el primer filtro, ya que se debería conocer el comportamiento de nuestro cliente que lo acerco a la Cooperativa como referido.

2. Edad del Socio

Tabla 8. Edad del Socio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
18 – 20 años	0	0
20- 25 años	4	5
26 – 30 años	12	15
30 – 35 años	15	19
35- 40 años	15	19
40-50 años	27	34
mayor de 60	7	9
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De las encuestas realizadas se observa que entre el 19% son de 30 a 35 años, el 19% va de 35 a 40 años y el 34% son personas adultas que van de 40 a 50 años, esto indica que son personas que en su mayoría ya son conocedoras de temas financieros en este caso sobre créditos. (Tabla 8)

3. Genero del Socio

Tabla 9. Genero del Socio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Femenino	38	48
Masculino	42	52
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Dentro de los resultados arrojados por las encuestas se determina, el 48% corresponde a socios del sexo femenino y el 52% restante pertenece al sexo masculino, como se identifica en la Tabla 9. Esto nos demuestra que existe una proporción de participación casi igualitaria entre hombres y mujeres en la Cooperativa, existiendo una diferencia mínima de cuatro puntos porcentuales.

4. ¿Qué tiempo es socio de la cooperativa?

Tabla 10. Tiempo es socio de la Cooperativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 6 meses a 1 año	3	4
De 1 a 2 años	33	41
De 2 a 3 años	31	39
Más de 3 años	13	16
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De los resultados obtenidos nos arroja que una mínima parte como es el 4% es socio nuevo en la Cooperativa, el 16% ha trabajado con la Institución de 1 a 2 años, el 39% de 2 a 3 años y la mayoría que es el 41% más de 3 años. Lo cual indica que se está trabajando con clientes recurrentes, es decir clientes que no han tenido solo un crédito, en estos casos si se trata de mitigar el riesgo es importante considerar el comportamiento de pago que ha mantenido en sus créditos anteriores.(Tabla 10)

5. Actualmente ¿Qué actividad económica realiza usted?

Tabla 11. Actividad económica.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Comercio	25	32
Producción	3	4
Servicio	13	16
Empleado público	9	11
Empleado privado	24	30
Jubilado	5	6
TOTAL	79	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Para esta pregunta se consideraron 79 socios como el total de la población, porque una socia activa de crédito indicó que es ama de casa, sin embargo mantiene crédito en la Cooperativa, el 32% se dedica al comercio, el 30% es empleado privado, el 16% se dedica a actividades de servicio, el 11% son empleados que trabajan para el sector público, el 6% son personas que reciben su pensión jubilar y un 4% se dedica a la producción, como se percibe en la Tabla 11. Se compara esta respuesta con las edades de los socios de créditos según se observa en los datos de la tabla 8, que en su gran mayoría son personas adultas que tienen negocios establecidos.

6. ¿Qué tipo de crédito tiene usted en la Cooperativa?

Tabla 12. Tipo de crédito.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Microcrédito	18	23
Crédito de consumo	39	49
Crédito emergente	23	29
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Como indica la tabla 12, del total de la población el 49% tienen crédito de consumo, el 29% crédito emergente y el 23% microcrédito si comparamos con la actividad económica que

realizan los socios de la Cooperativa sujetos de crédito para este periodo, coinciden con el perfil de un cliente sujeto a un crédito de consumo, en este caso sería un empleado público, privado o jubilado ya que justificarán sus ingresos mediante rol de pago o certificado de trabajo.

7. ¿Cuál fue el tiempo de respuesta de su solicitud de crédito?

Tabla 13. Tiempo de respuesta de la solicitud.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1- 3 días	16	20
4- 8 días	56	70
8- 15 días	8	10
15 – 30 días	0	0
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Gran parte de los socios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera que tuvo su solicitud de crédito. En la tabla 13 se percibe según las encuestas realizadas el 70% indicó que fue de 4 a 8 días, el 20% de 1 a 3 días y el 10% de 8 a 15 días.

8. La atención que Ud. Recibió al momento de llegar a la Institución fue:

Tabla 14. Atención al cliente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Buena	74	93
Regular	2	3
Mala	4	5
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Gran parte de los socios están satisfechos con la atención que han recibido por parte de la Institución, tal como se analiza en la tabla 14, del total de las encuestas realizadas el 93% indicó que la atención que recibió al momento de abrir una cuenta, como de realizar su crédito ha sido satisfactoria. Y una mínima parte indicó que regular 3% y mala el 5%.

9. Como socio de crédito de la Cooperativa, por cuál de las siguientes condiciones nos prefiere.

Tabla 15. Preferencia de los socios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Plazos	9	11
Tasa de interés	14	18
Garantías solicitadas	1	1
Agilidad en el trámite	46	58
Poca documentación	10	13
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Mediante las encuestas realizadas a los socios sujetos a crédito en este periodo de tiempo, un 58% manifestaron que prefieren a la Cooperativa por la agilidad en el trámite. El 18% por la tasa de interés y el 13% por la poca documentación. (Tabla 15)

Sin embargo según las conversaciones con algunos socios de créditos micro emergentes se observa que la aprobación de este tipo de crédito ha sido muy oportuna, favorable para los socios, pero se nota una debilidad en el análisis por parte del oficial de crédito, ya que para este tipo de créditos con montos más altos el análisis de crédito debe ser más minucioso, con la finalidad de mitigar el riesgo.

10. ¿Cuál de los siguientes requisitos fue más difícil de cumplir?

Tabla 16. Requisitos de difícil cumplimiento para el socio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Documentación	14	18
Encaje	19	24
Garante	41	51
Tiempo de experiencia en la actividad	6	8
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De la población encuestada, el 51% indico que lo más difícil para realizar su crédito fue el garante, el 24% el encaje, el 18% la documentación y un 8% el tiempo de experiencia en la actividad. (Tabla 16)

Como se observó gran parte de los socios tuvieron inconveniente con las garantías, siendo este un punto importante al momento de realizar el análisis del crédito basándonos en el análisis tradicional de las C's de crédito, es decir analizar la garantía es relevante ya que estamos disminuyendo el riesgo que se adquiere y respaldando el crédito.

11. Ha tenido retrasos en los pagos de su crédito

Tabla 17. Problemas de pago.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	72	90
No	8	10
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Si su respuesta fue afirmativa indique el tiempo de su retraso

Tabla 18. Tiempo de retraso.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1- 5 días	16	22
15 – 30 días	16	22
30 – 45 días	4	6
45 – 90 días	10	14
90 – 180 días	16	22
f. más de 180 días	10	14
TOTAL	72	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De la población de socios encuestados 72 que representan el 90 % señalan que sí han incumplido en el pago de su crédito; y, 8 socios que representan el 10 % indican que no han incumplido en el pago de su crédito. (Tabla 17)

Por lo tanto podemos indicar que más de la mitad de los socios han incumplido en el pago de su crédito, poniendo en riesgo los recursos económicos de la Institución. Si analizamos la tabla 18, se puede percatar que el 22% tienen retrasos de 1 a 5 días, otro 22% de 15 a 30 días, el 6% se deja acumular 2 letras, es decir ya del total de créditos otorgados el 50% paga a fin de mes y otros se dejan acumular 2 letras, manteniendo la tendencia con alto riesgo y aumentando la morosidad mayor a 30 días. A consecuencia de estas gestiones realizadas se observa que un 22% esta con más de cuatro letras vencidas es decir que va de 90 a 180 días.

12. ¿Cuál fue la principal causa para el retraso en el pago de sus obligaciones?

Tabla 19. Causas del retraso en el pago.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Ventas bajas	10	14
Sobreendeudamiento	20	28
Estacionalidad en el negocio	2	3
No cumplió el Plan de Inversión	5	7
Incumplimiento en el pago de sueldo	23	32
Otros	12	17
TOTAL	72	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

El 32% de los socios indica que se han retrasado en la cancelación de su crédito por el incumplimiento en el pago de su sueldo, gran parte de esto han sido contratistas. El 28% por sobreendeudamiento, analizando los expedientes y con estos datos se pudo observar centrales de riesgo con tendencias a no capitalizar sus deudas, a pesar de esto se otorga el crédito y en algunos casos se ha comprado deudas, esto es un riesgo muy alto el que ha tomado la Cooperativa ya que consideró que para estos planes de inversión se debe examinar minuciosamente el comportamiento de pago con la otra entidad. El 17% han sido por eventualidades, enfermedad y pérdida de trabajo, este dato lo considero alto porque nos indica que hay una difícil recuperación, y que probablemente tengan problemas judiciales. (Tabla 19)

Si su respuesta en la pregunta N° 6 fue Crédito Emergente conteste lo siguiente:

13. ¿Es Ud. propietario de una cuenta corriente?

Tabla 20. Socio posee cuenta corriente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	19	66
No	10	34
TOTAL	29	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Según los datos de la Tabla 20, se observó 29 créditos micro emergente de los cuales 19 que representan un 66% indican, que si son titulares de la cuenta corriente que presentaron para solicitar este crédito y 10 clientes que representa un 34% indicaron que trabajaron con la cuenta de una tercera persona, y que no ha firmado en el crédito. En este tipo de crédito al socio se le da la opción de que cancele en efectivo o a su vez que se deposite el cheque, si este documento es de terceras personas y que no figura como garante la coerción que se puede ejercer para que cancele es baja.

Si su respuesta anterior es afirmativa indique ¿Qué tiempo mantiene la cuenta corriente?

Tabla 21. Tiempo de apertura de cuenta corriente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1 – 3 meses	2	7
3- 6 meses	5	17
6 – 12 meses	7	24
Más de 12 meses	15	52
TOTAL	29	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

De las 29 encuestas aplicadas se observó que el 52% tienen una cuenta aperturada más de 12 meses, el 24% de 6 a 12 meses, la minoría que está representada por el 7% tiene la cuenta corriente de 1 a 3 meses. (Tabla 21)

14. ¿Cuál de las siguientes opciones sería una alternativa para que mejore su conducta de pago?

Tabla 22. Alternativas para mejorar pagos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Cambio de Fecha	30	46
Reestructuración	33	51
Subrogación	2	3
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta clientes de crédito año 2013 - 2014

Elaboración: La autora

Interpretación

Para esta pregunta se consideró 65 respuestas; ya que las 15 restantes son créditos que se encuentran cancelados. Sin embargo de la población encuestada, en la Tabla 22 indica que el 51% indicaron que la solución para que mejore el comportamiento de pago, sería una reestructuración a su deuda, con esto los clientes piden que baje la cuota a cancelar, el 46% desearía que cambien la fecha de pago de su crédito y el 3% que se realice una subrogación.

3.3.1. Examen especial de la cartera de crédito.

El presente examen especial, se enfocó en la evaluación del cumplimiento del Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., el mismo que se analizó el cumplimiento de sus requisitos de crédito, con el objetivo de valorar la gestión del riesgo de la cartera de créditos de la Cooperativa ,emitir conclusiones y recomendaciones para mejorar su gestión. Para este trabajo se realizó una muestra de 45 expedientes con un monto de crédito de \$341.504,74 USD; que van en un rango de \$1.000 USD a \$60.461,77 USD.

Tabla 23. Cumplimiento de requisitos.

REQUISITOS	SOCIO / DEUDOR		T O T A L	%	GARANTE		T O T A L	%
	CUMPLE	NO CUMPLE			CUMPLE	NO CUMPLE		
1. Autorización Buro de Crédito	22	23	45	49	19	23	42	42
2. Copia de Cédula y Cert. Votación	45	-	45	100	42	-	42	100
3. Copia de Planilla de Serv. Básicos	39	6	45	87	31	11	42	74
4. Copia de Predio Urbano	9	36	45	20	8	34	42	18
5. Copia de matrícula	10	35	45	22	10	32	42	24
6. Copia de RUC- 3 ult. Declaraciones	23	22	45	51	16	26	42	38
7. Copia de RISE- facturas	4	41	45	9	1	41	42	2
8. Certificado/Rol de pagos	20	25	45	44	19	23	42	45
9. Certificado de Cta. Activa	13	32	45	29	-	-	-	-

Fuente: Trabajo de Campo

Elaboración: La autora

N° CREDITOS= 45 MONTO= \$341.504,74

De los 45 expedientes que se observó se pudo obtener los siguientes resultados, basados en los resultados de la Tabla 23.

- El primer requisito al momento de solicitar un crédito es medir el riesgo que se tomara al prestar dinero al futuro cliente, para esto el socio debe firmar una autorización para que el Oficial de crédito revise su historial crediticio; sin embargo esto se cumplió en un 45% para el deudor y el 42% para los garantes
- Todos han presentado la copia de cedula de identidad no obstante 6 deudores y 2 garantes no adjuntaron la copia de su certificado de votación.
- Del total de los créditos analizados el 87% para deudores y 74% para garantes no adjuntaron una planilla de Servicio Básico, requisito indispensable para comprobar el domicilio de los socios, ya que en un 30% de los expedientes de crédito no se encontró anexado un croquis de los domicilios.
- Dentro de los requisitos de crédito se pide que ya sea el deudor o garante posea un bien; para esto se lo justificará con la copia del predio urbano o una copia de la matrícula vehicular, sin embargo de los 45 expedientes se observó 17 copias de predio urbano y 20 copias de matrícula vehicular, entre deudores y garantes. Datos importantes ya que cada crédito debe encontrarse respaldado por un bien con esto se minimiza el riesgo y se garantizara la recuperación del mismo.

- Del total de esta cartera que se analizó existieron 10 microcréditos y 13 micro emergentes, que cumplen con uno de los requisitos que es la copia de RUC o RISE gran parte de estos no adjuntaron las 3 últimas declaraciones y facturas de compras.
- Se observaron 22 créditos de consumo, de los cuales 20 estaban respaldados ya sea por un rol de pago o certificado de trabajo. Dos créditos dando un total de \$5000 usd no justificaron sus ingresos. En el caso de las 42 garantías solidarias fueron justificadas con RUC, RISE o Rol de pagos en un 88%, este porcentaje debe ser respaldado en un cien por ciento ya que asumirá la deuda en caso de tener inconvenientes al momento de realizar su recuperación.
- Se analizaron 13 créditos micro emergentes, en donde su característica principal es adjuntar un certificado especial de mantener la cuenta activa, revisar los protestos y desde cuando esta aperturada, todos tenían un certificado sin embargo se pudo observar que la cuenta no pertenecía al deudor, ni al garante sino terceras personas. La gran parte de los créditos adjuntados, en el listado objeto de revisión; se comprueba de una forma fidedigna que algunos expedientes tienen ciertas irregularidades por ejemplo:
 - Aproximadamente un 40% presentan el documento de cedula de identidad en donde consta que existe matrimonio, pero en la realidad al tiempo de la firma solo consta el deudor(a) y no la codeudor(a), lo mismo sucede con las garantías, se revisó si existe disolución conyugal y esto se dio en 2 expedientes.
 - Por otro lado el 80 % de la cartera analizada los deudores tienen problema de sobreendeudamiento, por lo tanto tienden a no capitalizar sus deudas.

3.3.1.1. Requisitos de crédito.

Personas naturales.- Para el análisis de cualquier tipo de crédito, los socios tanto nacionales como extranjeros y sus codeudores deberán anexar la documentación descrita a continuación:

- Mantener cuenta activa con los requisitos de fondos establecidos en el presente Reglamento: Certificados de Aportación, Encaje y Aporte Patrimonial Irrepartible (API), cuyos valores serán determinados y revisados por el Consejo de Administración de la Cooperativa cuando el caso amerite:
- Consignar la información requerida en la solicitud de crédito, sin alteraciones, enmendaduras u omisiones, adjuntando los justificativos que avalen la información allí declarada.

- No tener deudas pendientes de pago en obligaciones directas e indirectas en la cooperativa, en el sistema financiero y a nivel comercial; de darse el caso se le solicitará justificar con certificado de estar al día en el pago.
- Originales de rol de pago del último mes; en caso de no contar con este documento,
- Certificado de ingresos con el detalle de cargo actual, sueldo básico, antigüedad laboral, tipo de contrato, ingresos, descuentos, y valor líquido a percibir, con fecha de expedición no superior a 30 días.
- RUC, declaraciones tributarias, permisos de funcionamiento, NO se aceptará declaraciones juramentadas de ingresos;
- Fotocopia clara del documento de identidad vigente y certificado de votación actualizado, esto es con la finalidad de verificar la identidad y edad de los socios deudores y codeudores;
- Para confirmar la veracidad del domicilio declarado de presentará cualquiera de los siguientes documento: copia debidamente inscrita en inquilinato del contrato de arriendo, copia de planilla de servicio del último pago, entre estos: servicio de energía eléctrica, agua potable, telefonía fija, internet, televisión por cable, etc.;
- La Cooperativa podrá solicitar otros documentos que considere necesarios para la operación crediticia;
- Presentar las garantías requeridas de acuerdo al monto y líneas de crédito que solicita, las que deberán ser calificadas como idóneas por los Oficiales de Crédito y Cobranza dentro de la negociación y evaluación de crédito; y,
- Contar con capacidad de pago suficiente para cubrir las obligaciones financieras y cubrir eficientemente sus gastos familiares e imprevistos; y, no constar en las bases de información reservada a las que tiene o tenga acceso la Cooperativa como cliente con obligaciones vencidas.(Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

Personas jurídicas.- En préstamos a personas jurídicas se exigirá adicionalmente a los requisitos anteriores, los siguientes:

- Poder o nombramiento debidamente certificado de los representantes legales
- Copia de los estatutos debidamente aprobados;
- Copia certificada de actas de asamblea y /o Directorio según el caso, en que conste la resolución que autorice tramitar el préstamo y suscribir obligaciones con la Cooperativa;
- Estado de situación económica y financiera a la fecha, debidamente legalizadas;
- Se exigirá garantía hipotecaria o prendaria de acuerdo al monto solicitado;
- Firmar la licitud de fondos;

- Copias de permisos de funcionamiento y otros; y,
- Listado de socios, accionistas de la empresa o asociación. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.3.1.2. Tasas de interés

Todos los créditos están sujetos a una tasa de interés compensatoria convenida entre las partes, la misma que tendrá el carácter de reajutable automáticamente y de manera unilateral por parte de la Cooperativa, en salvaguarda de los intereses institucionales, dentro del marco o parámetros que dispone la Junta Bancaria, Banco Central y la política de competitividad en el mercado financiero tanto local como nacional.

- Los créditos que cayeran en mora, estarán sujetos a la tasa de interés moratoria; su aplicación se determinará conforme a lo regulado por la Autoridad Monetaria.
- Según el art. 9 del Reglamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda., vigente año 2010 -2015 indica que “El interés de mora a la fecha se regula en el 4% adicional sobre la tasa original, la tasa de interés es aplicada sobre saldos; es a término vencido, aparejada a cada cuota de amortización”. Considerando esto; si la tasa de interés de consumo actualmente según el Banco Central del Ecuador está al 17.30% se suma este 4% el valor anual que se cobra al cliente por el saldo vencido es de 21.30%.
- El Consejo de Administración fijará las tasas de interés a propuesta de la Gerencia. Las tasas serán permanentemente revisadas y podrán variar de acuerdo a las circunstancias del mercado financiero, y a situación económico-financiera de la Cooperativa.
- Los créditos que se otorguen con líneas de financiamiento de instituciones de desarrollo, nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que se establezca con el organismo financiador. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.3.1.3. Plazos.

Los plazos máximos que se establezcan en los créditos, guardarán concordancia con las políticas establecidas, la situación económico-financiera de la Cooperativa, la actividad a financiarse, la modalidad del crédito, y las variables exógenas influyentes.

Los créditos promovidos por líneas de financiamiento de instituciones nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que contemplen los convenios específicos. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

Los plazos máximos de pago serán revisados permanentemente por la Gerencia en función del comportamiento del mercado financiero local y nacional, así como de los flujos de caja proyectada y otras variables exógenas. De ser necesario las modificaciones serán propuestas al Consejo de Administración para su autorización respectiva. A la presente fecha, la Cooperativa otorgará créditos a sus socios en las diferentes líneas, con plazos que podrán variar entre los treinta y trescientos sesenta días. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.3.2. Deficiencia en los procesos de crédito.

Las deficiencias en el proceso de crédito pueden presentarse por varios motivos como:

- El uso de un Manual de Créditos y Cobranzas desactualizado, incompleto e ineficaz, pues el manual dentro de una entidad se constituye como una herramienta eficaz para el desarrollo diario de sus actividades, en donde se detalla las acciones, procedimientos, políticas, etc., que deberá realizar cada funcionario, dependiendo de su área y puesto de trabajo. El uso adecuado del manual permitirá cumplir las tareas y actividades que se desarrollan en la Cooperativa de manera eficaz y eficiente.
- El proceso de crédito en una Cooperativa es muy importante, pues es su principal giro del negocio, por tal razón debe contar con un personal capacitado, adecuado, idóneo y profesional para el desarrollo de sus operaciones. Si la Cooperativa no da la importancia necesaria al recurso humano, y cuenta con un personal no calificado corre un riesgo mayor, debido a que desconocen las funciones que deben llevar a cabo y las actividades no serán desarrolladas de forma oportuna, precisa y adecuada.
- Dentro del proceso de crédito es primordial tomar en cuenta el proceso operativo, que consiste en cumplir una serie de actividades, políticas y procesos, establecidas para otorgar y cobrar un crédito. Si el proceso es complicado, lento, extenso, mal definido, incorrecto y mal ejecutado, la Cooperativa estará expuesta a un alto riesgo de crédito, debido a la deficiencia de sus procesos, que podría provocar un nivel de mora alto y fallas en la concesión de créditos.
- La Cooperativa para conceder créditos de forma justa, correcta y legal, es necesario que cumpla con las normas, leyes, reglamentos y disposiciones que establezcan las entidades de control y supervisión. Si la Cooperativa desconoce o no cumple con las

leyes, reglamentos, normas y disposiciones, en su proceso de crédito se expondrá a un riesgo crediticio mayor, debido a que sus actividades se podrían considerar como ilícitos.

- La tecnología es de gran importancia en este proceso, debido a la cantidad de información manejada en las transacciones de sus clientes, lo que facilita y agiliza el trabajo diario de la Cooperativa, pero su uso inadecuado e incorrecto podría traer consigo un riesgo mayor; por otro lado la tecnología crediticia se considera uno de los principales puntos a seguir ya que será el primer filtro al momento de atender una solicitud de crédito revisando y analizando centrales de riesgo y funciones judiciales tanto del deudor, codeudor y garantes.

3.3.3. Sobreendeudamiento.

El sobreendeudamiento de los clientes, es una de las causas más importantes del riesgo de crédito, y para ello se debe identificar, definir y analizar adecuadamente a los clientes que serán objetos del crédito, debido a que en a partir de año 2013 se ha presentado un incremento en la morosidad, pues varios socios han obtenido un crédito dentro de la Cooperativa, para cubrir otras deudas pendientes, es decir las personas continúan endeudándose pero no tienen suficiente capital para hacer frente a sus obligaciones.

Considerando los resultados de la encuesta, en la tabla 19, en donde se analizó según el criterio de los clientes por qué ha tenido retrasos en el pago de sus cuotas; el 28% indicó que mantienen varias obligaciones financieras y no pueden cubrir todas mes a mes.

Por otro lado se realizó un examen especial de la cartera; en donde mediante la revisión de algunos expedientes; se observaron centrales de riesgo en donde los clientes no tienden a capitalizar sus deudas y solicitaron su crédito para cubrir algunas. Sin embargo no se adjunta la constancia de haber cancelado la deuda o a su vez para el próximo crédito en clientes recurrentes el número de deudas aumentado.

El Sobreendeudamiento, es la situación en que se encuentra el ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera su activo, no puede pagar y se convierte en insolvente.

Las causas del sobreendeudamiento son dos:

- La asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo).
- La incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo).

El sobreendeudamiento activo que se origina por el descontrol del presupuesto, por gastos imprevistos, por la utilización irracional de las tarjetas de crédito o por disfrutar de uno o varios créditos, sin haber estudiado con anterioridad la situación financiera personal del momento o la previsible durante la vigencia del crédito. El sobreendeudamiento pasivo suele deberse a una disminución de los ingresos, motivada por el desempleo, la enfermedad o el fallecimiento de uno de los cónyuges, abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos o las sanciones tributarias, etc. Sin duda, la tasa de desempleo es la variable macroeconómica que más influye en el impago de la deuda familiar, más que los tipos de interés o que el volumen del crédito.

El que haya presencia de sobreendeudamiento de un buen número de familias no se debe a un mal manejo económico, sino a la sobreoferta de crédito tanto de consumo como de vivienda, a través de las tarjetas de crédito que otorgan las Instituciones del Sistema Financiero y casas comerciales, y de la gran demanda de vivienda, estimulando a los urbanizadores a construir y ofertar inmuebles.

3.3.4. Morosidad.

La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina, lo que refleja el hecho de que a menudo es la razón principal de descapitalización e insolvencia. Las cooperativas de ahorro y crédito que no pueden mantener índices de morosidad razonables bajos (de un solo dígito y, de preferencia, menores que el 5%) sienten un impacto inmediato en sus ingresos cuando no se recuperan los préstamos. Pronto comprueban que los gastos administrativos suben rápidamente puesto que, cuando los préstamos son improductivos, su recuperación se convierte en el elemento más costoso del ciclo de concesión/administración/ recuperación. Así cuando los préstamos impagos son un porcentaje importante de la cartera, los costos de recuperación elevan mucho los costos totales.

Puede surgir crisis de liquidez a medida que empeora la morosidad, obligando a la cooperativa a pedir crédito costoso a corto plazo (con perjuicio sobre las utilidades), imponer restricciones a los préstamos, o ambos. Esas restricciones pueden aumentar más la morosidad, especialmente cuando se trata de clientes que esperaban y necesitaban una renovación, creándose de ese modo un círculo vicioso en que la mayor morosidad ahonda más la crisis de liquidez y viceversa.

Por último, además de contribuir al deterioro de la sanidad financiera en todas esas formas, la recuperación deficiente de préstamos perjudica al crecimiento y la expansión de la

cooperativa de ahorro y crédito porque reduce la disponibilidad de fondos para conceder nuevos préstamos. (Westley y Branch, 2000)

La morosidad representa un factor importante y determinante al momento de detectar la crisis que pudiese atravesar una entidad financiera. Básicamente se da por el incumplimiento por parte de cliente al no cancelar las cuotas estipuladas en el plan de pagos.

Tabla 24. Morosidad año 2013 – 2014.

TIPO CREDITO	% MOROSIDAD 2013	% MOROSIDAD 2014
CONSUMO	12%	65%
MICROCREDITO	30%	75%

Fuente: Balance General Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.

Elaborado por: La autora

Aplicando la fórmula para el cálculo de morosidad, la cual se basa en tomar la cartera improductiva según el segmento dividido para la cartera bruta del mismo segmento, se pudo obtener los resultados detallados en la tabla 24. En donde es indudable el aumento de la morosidad para el periodo 2014 tanto en el crédito de consumo como microcrédito.

Según el Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., se ha considerado dentro de microcrédito al crédito emergente. En los dos segmentos analizados se puede observar el deterioro total de la cartera; ya que el incremento de la morosidad es más de un 50%.

La cartera no crece a buen ritmo, por el contrario la morosidad aumenta mucho más rápido que el valor total, lo cual para una cooperativa que se está iniciando y que el tamaño de sus activos es bajo en relación con otras cooperativas son datos alarmantes. Un factor que se debe analizar al momento de considerar la morosidad es el sobreendeudamiento, ya que del total de la cartera que se analizó el 100% de sus deudores son compartidos.

3.3.5. Concentración del crédito.

La concentración del crédito en pocos clientes o en ciertas actividades económicas, acarrea consigo un mayor riesgo crediticio debido a la falta de diversificación en sus operaciones de crédito. Por ello es recomendable diversificar la cartera y no concentrar los créditos en una solo actividad o persona.

Tabla 25. Concentración del crédito.

TIPO DE CREDITO	2013	%PARTIC.	2014	%PARTIC.
COMERCIAL	173.490,67	12,38	37.802,42	4,58
CONSUMO	269.805,27	19,25	229.188,25	27,76
MICROCREDITO	958.161,74	68,37	558.661,44	67,66
TOTAL	1'401.457,68	100,00	825.652,11	100,00

Fuente: Balance General de la COAC Probienestar Ltda. Año 2013- 2014

Elaboración: La autora

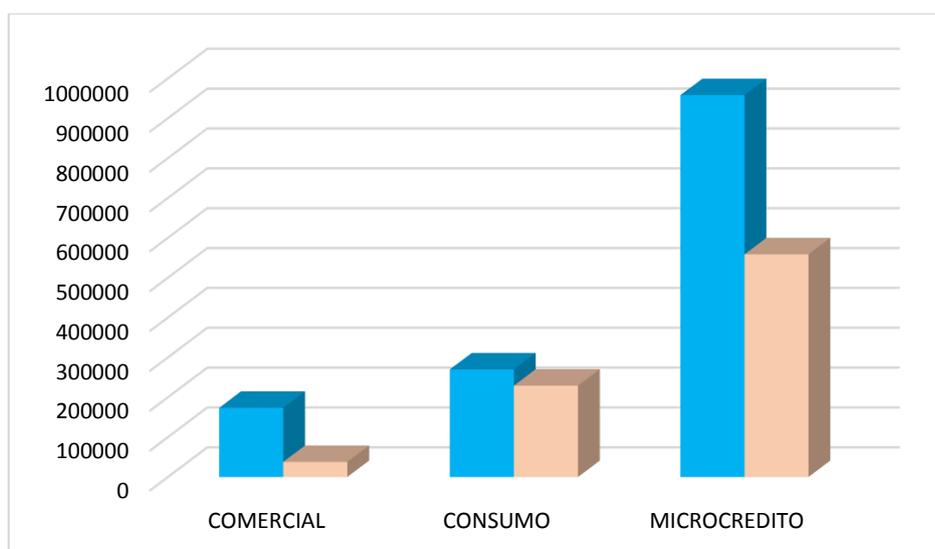


Figura 2. Concentración del crédito.

Fuente: Balance General COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

Como se puede percibir en la Tabla 25, en ambos periodos de tiempo la mayor concentración está en el microcrédito, en el año 2013 con 68,37% y en el año 2014 disminuye a 67,66%; seguido del crédito de consumo.

El microcrédito atiende a segmentos de clientes que generalmente se caracterizan por tener un escaso nivel de educación financiera, así como un insuficiente o nulo nivel de formalidad (sin cultura tributaria, permisos de funcionamiento, entre otros).

El análisis que lo debe realizar el asesor de crédito se debe basar en una inspección al negocio y levantar información; verificando el tiempo que ejerce esta actividad, el tamaño de negocio, la rotación de inventario, entre otros.

Además de realizar cruces de información sobre compras y ventas, lo cual ayude al asesor de crédito en base a la indagación determinar la capacidad de pago por parte del cliente, considerando también las garantías que respaldará cada crédito.

La revisión de los créditos por parte de la gerencia y comisiones de la Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda., al igual que la morosidad debe realizársela de manera frecuente, de tal forma que permita detectar anomalías y considerar soluciones a tiempo.

En este caso la mayor parte de colocaciones se la está otorgando a una línea de crédito que desde el año 2013 ha tenido altos índices de morosidad.

3.4. Regulación del riesgo de crédito.

Debido a la gestión que realiza la Cooperativa y en especial en sus operaciones de colocación, es importante manejar de forma prudente el riesgo crediticio, considerando siempre tomar el menor riesgo posible al momento de otorgar un crédito y para ello se considerará criterios para aceptación de garantías, criterios de calificación, recuperaciones; tratamiento de castigos, renovaciones, reestructuraciones, subrogaciones, etc. En la regulación de crédito es importante que se constituyan provisiones que permitan cubrir la pérdida en caso de incumplimiento en el pago del crédito. A más de contar con garantías que sirvan como un medio para cubrir la pérdida y de colateral al momento de conceder un crédito, de tal forma que de alguna manera se realice la recuperación de capital e interés, y así la Institución pueda seguir otorgando crédito a sus clientes ya existentes o nuevos clientes.

3.4.1. Garantías.

La Cooperativa se reservará el derecho de exigir una garantía idónea (admisible) o no idónea (no admisible), dependiendo de la modalidad, cuantía del crédito y circunstancias socio económicas del cliente.

Para los propósitos de la Administración del Riesgo de Crédito de la Cooperativa, se entiende por garantías idóneas aquellas seguridades debidamente perfeccionadas que tenga un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz del pago de la obligación garantizada al otorgar a la Cooperativa una preferencia o mayor derecho para obtener el pago de la obligación y cuya posibilidad de ejecución sea razonablemente adecuada.

Los factores que se evaluarán como mínimo son: naturaleza, valor, eficacia, cobertura y liquidez de las garantías, según corresponda. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010).

En la Tabla 26 se detalla el tipo de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., y con el monto y las garantías que respaldaran cada operación crediticia que se realiza en esta Institución.

Tabla 26. Garantías en tipo de créditos.

TIPO DE CREDITO	MONTO	GARANTIA
CONSUMO	MENOR A 10000 USD	AVAL PERSONAL Y SOLIDARIO: adjuntar predio urbano y certificado del registro de la propiedad (deudor o garantía)
	MAYOR A 10000 USD	REAL: hipotecario o prendario
MICROCREDITO	MENOR A 10000 USD	AVAL PERSONAL Y SOLIDARIO: adjuntar predio urbano y certificado del registro de la propiedad (deudor o garantía)
	MAYOR A 10000 USD	REAL: hipotecario o prendario
EMERGENTE	HASTA 20000	SOBRE FIRMAS ADJUNTAR CHEQUES.

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

3.4.1.1. Aval personal y solidario.

Una o más personas, socios o no de la Cooperativa, personas solventes moral y económicamente, con actividad y domicilio conocido, dentro de la provincia de Loja, de preferencia con residencia en el área de influencia de la oficina matriz o agencias en caso de existir. Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales, responderán solidariamente con los depósitos en ahorro a la vista, certificados de aportación y cualquier otro tipo de depósitos que tuvieran en la Cooperativa, incluso con sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito, más intereses y gastos que demande el proceso de recuperación del crédito. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

Podrán ser garantes:

- Socios que no tengan préstamos o garantía(s) en mora;
- Socios que no tengan garantías mutuas;
- Cualquier persona de comprobada solvencia económica y moral, domiciliada en la ciudad donde se tramita el préstamo;
- Las personas que sumada a su edad el plazo del préstamos quirografario no exceda los 65 años; y;
- Socios podrán garantizar hasta dos créditos por un monto máximo de \$10000 usd., entre las dos operaciones.

No podrán ser garantes:

- Miembros principales, o suplentes de los Consejos de Administración y de Vigilancia, Gerente, ni funcionarios o empleados de la Cooperativa para terceros.

El socio garante de un crédito, no podrá retirarse de la Cooperativa durante a vigilancia del crédito, es decir hasta su cancelación total. El socio garante de una operación de crédito en mora, no podrá solicitar crédito alguno hasta que dicha operación se encuentre al día en sus obligaciones. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.4.1.2. Garantía hipotecaria.

Esta garantía deberá ser una hipoteca abierta y sin límites de cuantía, sobre bienes raíces ubicados en el área de incidencia de la Matriz, Sucursales o Agencias en caso de haberlas. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

En el estudio de la garantía deberá analizarse los siguientes documentos:

- Certificado historiado y linderado emitido por el Registro de la Propiedad, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario;
- Copia de la escritura pública que acredita la propiedad del inmueble;
- Copia del pago de predio urbano o rustico del inmueble del año en curso;
- Avalúo comercial del inmueble con fecha no mayor a 30 días calendario, practicado por un perito facultado legalmente para hacerlo, asignado por la Cooperativa, cuyo costo será asumido por el socio; y,
- Contrato de promesa de compraventa. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.4.1.3. Garantía prendaria.

Esta garantía deberá constituirse sobre el valor comercial del vehículo.

En el estudio de la garantía deberá analizarse los siguientes documentos:

- Para vehículo nuevo, se debe presentar factura o proforma de un concesionario
- Para vehículo usado, contrato de compraventa debidamente notariado o contrato de promesa de compraventa, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario
- Copia de matrícula del año en curso;

- Avalúo comercial con fecha no mayor a 30 días calendario, practicado por un centro automotor autorizado o perito autorizado, cuyo costo será asumido por el socio;
- En el caso de que el socio desee prenda un vehículo de servicio público deberá presentar una copia certificada de la compañía de transportes a la cual presta o prestará los servicios el vehículo a financiar; y
- Una vez aprobada la garantía, deberá constituirse una póliza de seguros con cláusula de renovación automática y en donde figure como beneficiario la Cooperativa Probienestar Ltda., la prima de este seguro se adicionará a la cuota del crédito y hará parte íntegra de ésta. (Reglamento de Crédito COAC Probienestar Ltda., 2010)

3.4.2. Créditos vencidos

Créditos vencidos son aquellos créditos que no fueron cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento pactados en el contrato de crédito, según su plan de pagos, lo que constituye para la Cooperativa un mayor riesgo, pues son créditos que en algunos casos se recuperaran sin tomar acciones legales y otros que necesariamente tendrán que realizar este proceso, lo que significa que la Cooperativa en todo el tiempo que se demore en recuperar el crédito no percibirá capital e intereses. Por otro lado, el tiempo en que estos créditos se encuentren vencidos, la morosidad podría llegar a ser muy alta, afectando la imagen de la Cooperativa, su credibilidad y peor aún a sus operaciones.

Los problemas de cartera vencida se dan principalmente cuando una Institución, le ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito, y a falta de control y seguimiento de la cartera.

Tabla 27. Cartera de crédito vencida año 2013 – 2014.

TIPO DE CREDITO	CARTERA 2013	CARTERA 2014	% CRECIMIENTO
CONSUMO	3.010,67	26.023,9	764%
MICROCREDITO	178.272,63	279.686,34	57%
TOTAL	181.283,3	305.710,24	69%

Fuente: Balance General COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

Los créditos vencidos en los períodos comprendidos de enero a diciembre 2013 fueron de \$181.283,83 dólares, mientras que para el año 2014 fue de \$305.710,24 dólares. En los años

considerados para el análisis, los créditos vencidos presentan una variación en los saldos; en donde los créditos de consumo aumentan, pasando de \$3.010,67 en el 2013 a \$26.023,90 dólares en el año 2014, y luego de esto van los microcréditos, dentro de este, los créditos emergentes que pasaron de \$178.272,63 en el año 2013 a \$279.686,34 dólares en el año 2014. (Tabla 27)

Del total de la cartera de créditos vencida de un año a otro es notable el crecimiento, ya que esta aumento en un 69%, como lo indican datos de la tabla 27. Considerando el alto porcentaje de morosidad que presenta la Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda., se debe poner especial atención en el trabajo de cobranzas con el fin de disminuir estos valores y disminuir el riesgo crediticio.

Tabla 28. Participación de la cartera vencida año 2013 -2014.

TIPO DE CREDITO	% PART. 2013	% PART. 2014
CONSUMO	2%	9%
MICROCREDITO	98%	91%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Balance General COAC Probienestar Ltda.

Elaboración: La autora

Con los datos obtenidos en la tabla 28, se destaca que del 100% de la cartera bruta vencida, el 98% está concentrada en la microempresa en el año 2013 y en 91% en el año 2014, esto no quiere decir que la cartera vencida ha disminuido, por el contrario en valores absolutos se nota el incremento. Así también el crédito de consumo muestra unas variaciones ya que la participación en el año 2013 fue de 2% y para el año 2014 es de 9% en relación a la cartera bruta vencida.

3.4.3. Créditos en cobranza judicial.

Es un trámite que realiza la Cooperativa con el fin de cobrar créditos que están en mora, es decir cuando no se realiza el pago en forma voluntaria en los plazos establecidos. Para realizar este proceso es indispensable que exista un pagare firmado por deudor (es) y/o garante (s)

Se podrá proceder al embargo de bienes si existieran, para luego ejecutarlos si el deudor a pesar de todo no cancela su deuda.

Según la base de datos que facilitó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda., existen un total de 100 créditos vigentes en el año 2013 y 2014 de los cuales 36 créditos con un monto total de \$ 143.387,09 están con trámite judicial. Por información recaudada al abogado externo de la Institución indica que gran parte de estos créditos tienen dificultad y

demora en su recuperación porque no se encuentran respaldados por un bien ya sea del deudor y/o garante.

3.4.4. Reestructuración, subrogación.

Estos mecanismos se los debe aplicar previo un análisis con la finalidad de que la cooperativa recupere el capital que otorgo a cada cliente y que tiene problemas en su recuperación; y por otro lado que el socio cliente de crédito tenga una mejor manera de cancelar su obligación.

3.4.4.1. Reestructuración.

Se denomina reestructuración de deuda al acuerdo por el que se sustituye una deuda existente por otra, con condiciones de intereses, principal o plazos diferentes.

La reestructuración de un crédito, se dará cuando existan reprogramaciones en las condiciones del crédito, como el monto, un nuevo plan de pagos del crédito ya sea por renovaciones u otros aspectos, que signifiquen un cambio dentro del contrato de crédito. Para lo cual se deberá redactar un nuevo contrato, en donde constarán las reestructuraciones que se efectuaron en relación al anterior.

De acuerdo a las encuestas que se realizaron a los socios con créditos en el año 2013 – 2014. Basando la información en datos de la tabla 22 indica que los socios con problemas de pago y en base a la información que se les brindó, el 51% de estos manifestaron, que estarían de acuerdo con la reestructuración, con la finalidad de mejorar su comportamiento de pago. Sin embargo antes de realizar este proceso es necesario por parte de la Gerencia, el Oficial de crédito y el Oficial de cobranzas tomar decisiones sobre que socios están aptos para una reestructuración.

3.4.4.2. Subrogación.

Este cambio de acreedor se produce cuando un individuo –el subrogado– paga una deuda ajena y ocupa el lugar del primer acreedor, es decir se subroga y como consecuencia de la operación adquiere el crédito tal y como lo tenía el acreedor primitivo con todos los derechos y garantías anexos que puedan existir contra el deudor o contra terceros (fiadores o avalistas).

En base a la encuesta que se realizó pues solo un 3% indicó que por su capacidad de pago sería una buena opción que se realice una subrogación. (Tabla 22)

Se considera que esta consulta se debe hacer previo a citaciones tanto a deudor y garantes. Es importante recalcar que si se considera aplicar una reestructuración o subrogación, se debe mejorar las garantías.

3.5. Control de riesgo de crédito.

Las Instituciones financieras deben establecer esquemas eficientes de control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio. Es vital que la Cooperativa desarrolle su esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus operaciones y permita identificar, medir, controlar y monitorear las exposiciones de riesgo a las que diariamente se enfrenta.

La Cooperativa debe contar con un reglamento claro y preciso de crédito y cobranza, que sirva de guía tanto para los oficiales de crédito como para el Gerente al momento de aprobar o rechazar un crédito. Además de contar con un personal adecuado y capacitado para que ejecute operaciones de forma oportuna y adecuada, garantizando un asesoramiento a los clientes, con el fin de mejorar la imagen y gestión de la Cooperativa, en cuanto se refiere al otorgamiento y recuperación del crédito.

3.5.1. Reglamento de crédito.

El Reglamento de Créditos dentro de la Cooperativa se constituye como una herramienta de gestión muy importante para la evaluación y otorgamiento de créditos, este reglamento debe ser conocido y usado por todos los empleados que están involucrados en el proceso de crédito, con el fin de garantizar el adecuado otorgamiento del crédito a sus socios, el reglamento guiará al Oficial de crédito al momento de elaborar el informe y defenderlo ante el comité de crédito.

3.5.2. Reglamento de cobranza.

El Reglamento de Cobranza permite a la Cooperativa tener un seguimiento, control y ejecución de las cobranzas de forma oportuna, precisa y adecuada, y debe ser conocido por los oficiales de créditos y usado por todos los funcionarios involucrados en el proceso de cobranza, con el propósito de recuperar la cartera otorgada a tiempo y evitar que caigan en mora.

3.5.3. Recurso humano calificado

El recurso humano debe ser idóneo, profesional y competitivo, que le permita a la Cooperativa brindar un servicio de calidad, eficiente, oportuno y adecuado. Un personal capacitado,

comprometido y motivado ayuda a controlar y regular mejor los riesgos que se puedan presentar en la entidad, y su número dependerá del tamaño y el perfil de la Institución.

3.5.4. Análisis y discusión de resultados

En el año 2014 la cartera productiva de la Cooperativa ha seguido su ritmo de crecimiento especialmente en los créditos destinados para la microempresa, aportando así al desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas, considero que estos son los negocios que fomentan más fuentes de trabajo para varias familias de nuestro país.

El índice de morosidad de la Cooperativa presento niveles más altos en el año 2014, llegando al 75% de la cartera de microcrédito. (Tabla 24)

Según datos de la Tabla 27, se evidencia un crecimiento del 57% de la cartera vencida en el mismo segmento, lo cual indica que existe un ineficiente trabajo de recuperación, razón por la cual se puede indicar que no se les está dando el seguimiento a los créditos que tienen retrasos en sus pagos.

Cabe indicar que los créditos que están incrementando los porcentajes de morosidad en su gran mayoría son socios que han renovado sus obligaciones y es clara la debilidad que tienen los análisis cuantitativos y cualitativos de cada caso, así como problemas de sobreendeudamiento, garantías no aptas, problemas de pago con otras entidades, entre otros.

Considerando que en el Reglamento Interno de Ahorro y Crédito que maneja la Cooperativa, se pudo conocer que los procesos y políticas de crédito que se encuentran establecidas en el Reglamento contiene información desactualizada y que podría ser la causante del incremento de riesgo. De acuerdo con los análisis del cumplimiento de los requisitos de crédito se determinó que la Cooperativa no cumple con lo que indica en el Reglamento Interno, en donde la Comisión de crédito deberá cuidar que hayan cumplido con todos los parámetros para su aprobación; pues dentro de los expedientes que se revisó los socios no contaban con todos los requisitos.

La Cooperativa tiene gran aceptación en la localidad, por la atención que brinda a sus socios, otorgando créditos en forma inmediata y pagando cómodas tasas de interés a sus socios a través de sus depósitos a plazo fijo. Según las indicadores que se aplicó en la Tabla 6, se pudo detectar problemas de liquidez, en cuanto aumentaron de un año a otro, según el segmento en el que se encuentra la Cooperativa el nivel óptimo sería del 36% sin embargo para el año 2014 este porcentaje estuvo en 2.87%, la cuenta que se vio afectada es cuentas por cobrar, que se da principalmente por problemas con un ex colaborador, esta falta a

quebrantado notablemente a la Institución, porque no cuenta con el capital suficiente para hacer frente a la obligaciones que tiene con sus cuenta ahorristas.

CAPITULO 4

4 PROPUESTA DE CONCESION Y RECUPERACION DE CRÉDITO.

4.1. Propuesta de Concesión y Recuperación de Crédito.

Con el fin de disminuir el riesgo, de mejorar la calidad de crédito, disminuir los niveles de morosidad es importante mantener un adecuado seguimiento del riesgo crediticio, mediante un claro, preciso y correcto reglamento de crédito y cobranzas, indicadores financieros, reportes de la estructura de cartera, un control oportuno y apropiado de los créditos vinculados, esto ayudara a mantener una visión clara de la situación crediticia de la Cooperativa, y tomar medidas correctivas en un tiempo prudente. Razones por las cuales se pone a consideración los siguientes manuales de procesos de colocación y cobranza con sus respectivos flujogramas, adicional a esto se implementa formularios que permitan realizar levantamientos de información y seguimiento a los créditos vencidos.

4.1.1. Implementación de un manual de procesos para la colocación de créditos.

El proceso de crédito está conformado por dos procesos claramente definidos como el proceso de otorgamientos de créditos y el proceso de cobranza. El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito. Los procesos que se plantearán en este manual detallarán las actividades y procedimientos que se deberán realizar en cada uno de sus niveles de concesión y recuperación de la cartera de créditos.

Evaluación para personas naturales:

Capacidad de pago.- Es la principal variable que el Oficial de crédito debe considerar en toda evaluación de crédito para asegurar el cumplimiento oportuno de las cuotas a pagar. Para su análisis se debe tomar en cuenta principalmente los flujos de ingresos y egresos, solvencia del solicitante de crédito, nivel de endeudamiento, experiencia y estabilidad de la actividad económica declarada, calidad y composición de los activos, pasivos y patrimonio.

Comportamiento crediticio.- Es la solvencia moral y económica reflejada por el sujeto de crédito en el cumplimiento de sus obligaciones, el oficial de crédito deberá analizar e historial crediticio tanto dentro de la Cooperativa como con otras entidades del Sistema Financiero.

Garantías.- A todo sujeto de crédito se debe requerir la presentación de garantías personales o reales, con la finalidad de respaldar el crédito y de algún modo asegurar la recuperación del mismo.

Destino del crédito.- El Oficial de crédito analizará y supervisará que se cumpla el plan de inversión, con la finalidad de satisfacer las necesidades y/o proyectos viables y no tener problemas de pago en un futuro.

Riesgo asociado.- Se deberá considerar e comportamiento del sector y actividad económica en la cual se desenvuelve el sujeto de crédito.

El proceso para el otorgamiento de crédito será el siguiente:

1. Promoción de Productos

Se lo realizará con la finalidad de buscar nuevos clientes y así incrementar el número de socios. Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos serán informados a través de folletos. Además el Oficial de Crédito, y el personal que labora en la Institución deberá tener pleno conocimiento de las características, condiciones y requisitos de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa , y así asesorar a los socios y clientes sobre los productos que más se ajusten a sus necesidades

2. Solicitud de Crédito

- Toda solicitud deberá ser firmada directamente por el solicitante.
- Las declaraciones patrimoniales deberán ser firmadas por el solicitante y garantes
- Al receptar la solicitud de crédito, el Oficial verificará que las mismas contengan toda información requerida.
- La vigencia de la documentación presentada para la aprobación de la solicitud de crédito, será hasta de 30 días.
- Toda solicitud de crédito deberá contener el diagrama de ubicación de domicilio y del negocio.
- Para un microcrédito, el Oficial de Crédito, deberá preparar y levantar la información económica del cliente, para lo cual preparará la visita directa al negocio y domicilio. El propósito de esta actividad es reducir el riesgo de crédito, apoyada en el análisis de información que se lo obtendrá de acuerdo a un análisis cualitativo y cuantitativo. Estos cruces de información permitirán a su vez determinar la capacidad y voluntad de pago por parte del cliente.

3. Verificación de Solicitud y Validación de Información

- La verificación, es responsabilidad del Oficial de Crédito, al momento de constatar que todos los requisitos estén presentados y respalde la veracidad de la información, se evidenciará sus actividades, dirección, certificados laborales u otras fuentes de ingreso, estabilidad laboral, referencias bancarias, personales y comerciales, validez de los documentos de los bienes declarados y en especial

aquellos que servirán de garantía y del destino del crédito así como también hacer las respectivas referencias telefónicas.

- En el microcrédito se realizará la inspección y verificación in situ del negocio del cliente, actividad que la realizará el Oficial de Crédito
- Cada solicitud deberá constar con el reporte de la Central de Riesgos, tanto deudores y garantes, quienes previamente deberán haber firmado una autorización para realizar dicha consulta. Adicional a esto se verificará la función judicial de cada uno de estos.

4. Evaluación

Para todos los clientes, la evaluación de los riesgos crediticios asociados con la exposición de crédito se concentra en el análisis de la capacidad y voluntad de pago de cliente de pagar su deuda. Sin embargo la profundidad del análisis varía según el tamaño de la exposición de crédito.

Debido a los diferentes grados de formalidad de los clientes de empresa, el análisis de crédito de las diferentes categorías de socios se basa en información según estos niveles de formalidad.

La verificación de la información facilitada y de la plausibilidad de esta es una parte importante del análisis, especialmente en el caso de las exposiciones de crédito en las microempresas, porque el análisis se basa, en buena medida, en la información verbal facilitada por el cliente y en el revelamiento in – situ de información del negocio realizado por el Oficial de crédito y en algunos casos por el Gerente de la Cooperativa; para que realice la supervisión de los créditos.

- El análisis y evaluación del crédito es de vital importancia dentro del proceso de crédito, ya que de este dependerá la calidad de la cartera y su recuperación. Para ello se tomará en cuenta aspectos cualitativos y cuantitativos
- En los **créditos de consumo**, la precalificación del cliente la realizará el Oficial de Crédito, revisando información reciente obtenida a través de consultas realizadas en la Central de riesgos y Función Judicial.
- Los datos ingresados en el sistema deben tener coherencia con respecto a la documentación presentada por el cliente
- Disponer de nombramiento definitivo o contrato permanente de trabajo. En el caso de empleados privados, justificar una permanencia mínima en la empresa, de al menos 1 año ya sea con un certificado de trabajo o rol de pago. Adicional a esto se debe adjuntar el historial laboral del cliente.

- En los **microcréditos** el Oficial de Crédito deberá tomar en cuenta algunos criterios como son: capacidad de pago, comportamiento crediticio, garantías, destino del crédito y riesgo asociado.
- Estas operaciones de crédito deberá contar con los formularios de Levantamiento de Información y Evaluación Financiera. En estos informes el responsable de su elaboración, recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago.
- Esta evaluación consiste en identificar la estabilidad y capacidad de pago, a través de la evaluación de ingresos y gastos del negocio y del núcleo familiar, reflejados en el levantamiento de la información por parte de Oficial de Crédito. Se considerará factores cuantitativos como: capacidad de pago, rentabilidad, rotación de inventarios, endeudamiento. Y factores cualitativos como: voluntad de pago y su carácter o actitud frente a sus deudas, el perfil del cliente, la perseverancia en mantener el negocio, conocimiento de su actividad económica, conocimiento del entorno familiar, idoneidad de los garantes personales y considerar los riesgos del entorno económico.
- Se evaluará la experiencia de pago, a través de su historial de pago en la Cooperativa si es cliente recurrente, si es por primera vez, se deberá analizar el pago con otras entidades.

5. Expediente de Crédito

Todos los créditos estarán debidamente documentadas. Se mantendrán expedientes de crédito, de forma que puedan ser entendidos por terceras personas con conocimiento. Así mismo todos los documentos legales originales relacionados con la exposición de crédito serán custodiados en lugar seguro. El contenido y la responsabilidad del expediente de crédito será responsabilidad del Asesor al cliente quien desembolsa y el Oficial de crédito.

6. Aprobación del Crédito

Luego del respectivo análisis y evaluación del crédito, se procede a la aprobación o negación del crédito, mediante comité de crédito conformado por el Gerente y el Oficial de Crédito siendo el requisito principal, la presentación del análisis o evaluación del mismo. En caso de aprobación, la decisión incluirá todos los detalles de todos los parámetros de la exposición de crédito aprobada (monto, vencimiento, tasa de interés, tasas y comisiones aplicables, forma de desembolso etc.), así como la composición y el valor de las garantías a aportar. A su vez, el comité de crédito confirma que el expediente de crédito está en correcto orden.

La aprobación de los créditos podrán estar dadas por la Gerencia, el Comité de Crédito y el Consejo de Administración quién se encargará de aprobar todos los créditos vinculados que se soliciten en la Cooperativa, cumpliendo de esta forma con las políticas de crédito. En caso de ser necesario las instancias resolutorias de crédito, podrá(n) requerir información adicional que le(s) permita sustentar su decisión final. Todas las operaciones de crédito, en cualquiera de sus segmentos, serán bajo la modalidad de un solo desembolso.

En la tabla 29, se identifica los montos de crédito y los niveles de aprobación según sea el caso, ya que existen solicitudes que pueden ser aprobadas por el Oficial de crédito así como por el Consejo de Administración

Tabla 29. Niveles de aprobación de crédito.

MONTOS	NIVEL DE APROBACION
Créditos hasta 1000	Oficiales de Crédito
Créditos hasta 5000	Gerencia General
Créditos desde 5001 hasta 10000	Comité de crédito
Créditos de 10001 hasta 20000	Consejo de Administración

Fuente: Reglamento de Crédito y Cobranza Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda.
Elaboración: La autora

7. Formalización de crédito y desembolso

Antes del desembolso, los Asesores comprobarán que las condiciones establecidas por el comité hayan sido cumplidas. Los fondos serán abonados en la cuenta del socio de la Cooperativa. Siempre que sea conveniente, la Cooperativa controlará el uso de los fondos del crédito transfiriéndolos directamente a los proveedores del cliente u otros receptores.

En el caso de que el crédito sea concedido con garantías reales se esperará a que la hipoteca o la prenda este totalmente legalizada, no se aceptarán trámites a medias pues una vez firmado el contrato de crédito y recibido el dinero es muy difícil obligar al socio para que termine los trámites respectivos.

- El desembolso de una operación, se procederá una vez firmados y legalizados todos los documentos.
- Para formalizar la operación el Asesor deberá requerir la presentación de la cédula original vigente, que no se encuentre deteriorada ni alterada tato del deudor como del garante, a fin de verificar la autenticidad de las firmas.
- No se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la cooperativa. En forma excepcional, los funcionarios podrán autorizar la recepción de firmas fuera de las oficinas, siempre y cuando lo realice personalmente el Asesor de Cliente.

El desembolso de crédito, es el proceso en el que el Asesor de cliente, acredita a la cuenta del socio el valor del crédito, para lo cual se deberá tomar en cuenta si es una nueva operación o si es renovación en cuyo caso hay que hacer una reliquidación de capital e intereses generados hasta la fecha, estas indicaciones estarán dadas en el comité al cual acordó el Gerente y Oficial de Crédito.

8. Archivo de Documentación

Para finalizar el proceso de concesión del crédito se procede a archivar todos los documentos que respalden el crédito en su expediente, el mismo que servirá de constancia y control de la operación. Los documentos que contendrá el archivo dependiendo del crédito y monto son los siguientes:

- Copias de cédula y certificado de votación legibles tantas del deudor, garantes y cónyuges.
- Original del Pagaré
- Formato e informe de evaluación
- Original de la Tabla de Amortización
- Original de la Hipoteca legalizada
- Original de la Prenda legalizada

La Cooperativa para una correcta gestión de los créditos deberá cumplir cada uno de los procesos antes detallados, con el fin de ajustar los procedimientos de manera que se pueda automatizar los procesos operativos y expandir el volumen de colocación de crédito. Además de buscar en cada una de sus etapas la identificación y cuantificación de los riesgos a la que se encuentra expuesta, pues en la medida en que la Cooperativa conozca y pueda controlar los productos que ofrece, podrá ejercer una mejor gestión de sus operaciones, lo que se reflejará en los resultados económicos y en la cartera de colocaciones perfectamente nivelada.

En la tabla 30, se detalla el manual de procesos que se plantea con el fin de mejorar la colocación de créditos en la entidad.

Tabla 30. Manual de proceso de colocación de créditos.

 <p style="text-align: center;">MANUEL DE PROCESOS DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROBIENESTAR LTDA.</p>		
<p>OBJETIVO: Mejorar el proceso de otorgación del crédito para que sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.</p>		
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Promoción de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar número de socios • Informar las características, condiciones de otorgamiento, requisitos, etc. • Asesorar a los socios sobre los productos que se ajusten a sus necesidades 	Asesor al Cliente Cajeros Oficial de Créditos Gerente
Solicitud de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la solicitud firmada y con toda la documentación requerida 	Oficial de Crédito
Verificación de solicitud y Validación de información	<ul style="list-style-type: none"> • Constatar los requisitos • Analizar centrales de riesgo y funciones judiciales. • Realizar referencias telefónicas 	Oficial de Crédito
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de capacidad y voluntad de pago. • Revisar los aspectos cualitativos y cuantitativos. • Contar con formularios de levantamiento de información y evaluación financiera • Evaluar experiencia de pagos 	Oficial de Crédito
Expediente de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Deberán estar debidamente documentadas • Custodiar la documentación en un lugar seguro. 	Oficial de Crédito
Aprobación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la solicitud y proceder con su aprobación, para lo cual se firmará un acta de crédito, en donde se hará constar las indicaciones previas al desembolso. 	Oficial de Crédito Gerente Consejo de Administración
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las condiciones establecidas 	

<p>Formalización de crédito y desembolso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el plan de inversión • Revisar que a hipoteca y prenda esté debidamente legalizada. • Formalizar la operación con la cedula de identidad del deudor y garante(s), para la firma de la documentación. • Revisar si es crédito nuevo, paralelo o renovación para realizar el desembolso de forma eficiente 	<p>Asesor al cliente Oficial de crédito Gerente</p>
<p>Archivo de documentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para finalizar el proceso de crédito, se procederá a archivar todos los documentos en el expediente del socio para constancia y control. El mismo que será actualizado de acuerdo a los avances que presente el socio. 	<p>Oficial de crédito</p>

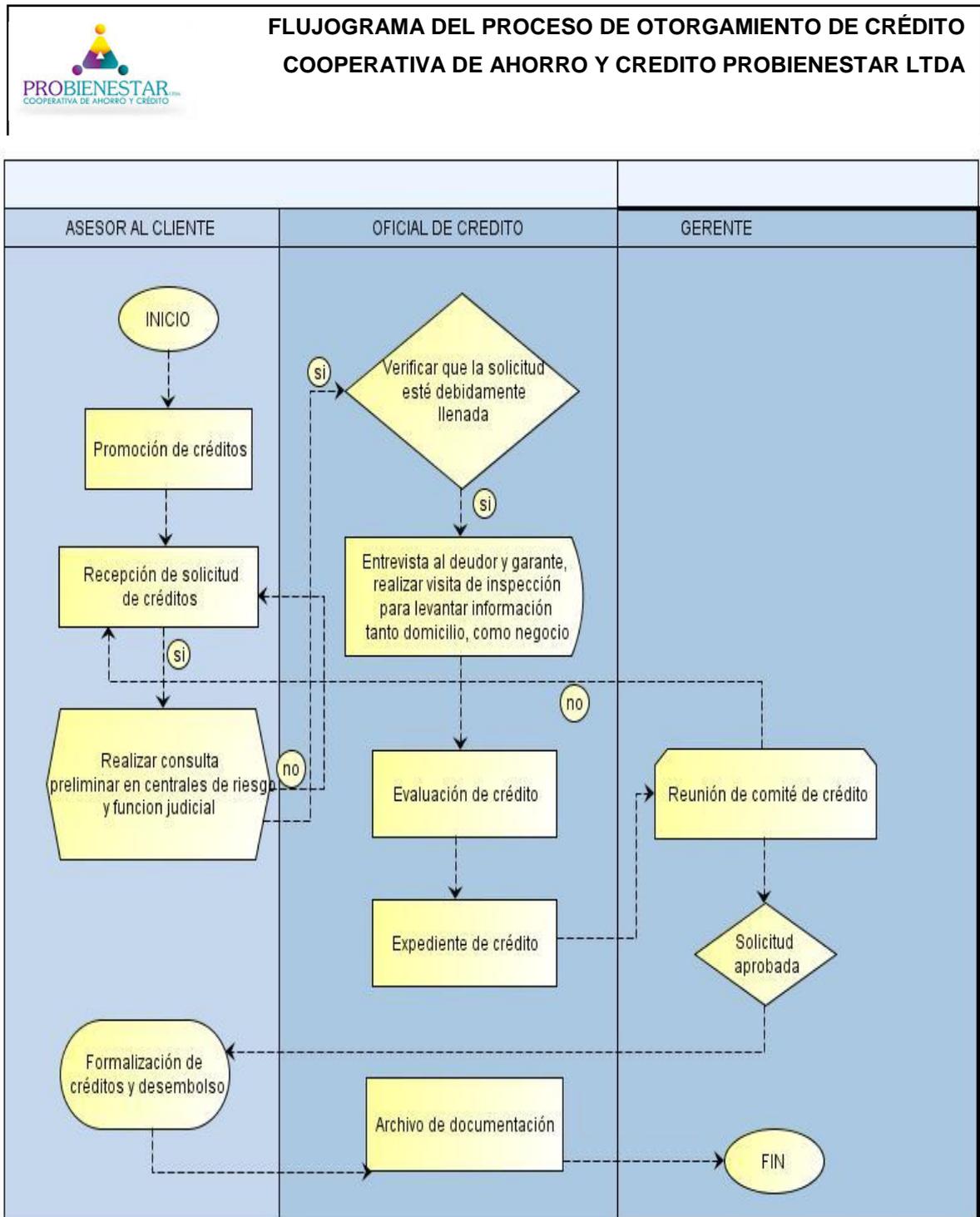
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

4.1.2. Flujograma del proceso de colocación de crédito.

Tal como se indica en el flujograma 2, esta es la propuesta para colocar un crédito sea este de consumo, o microcrédito., adaptándose según sea el caso. Esta grafica ayudará a visualizar y detectar en cierta forma los problemas en una manera oportuna., siguiendo de forma adecuada este proceso.

Flujograma 2. Proceso de colocación de créditos.



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

4.1.3. Implementación de un manual de procesos para la recuperación de créditos.

El proceso de cobranza dentro de la Cooperativa es muy importante, pues de este proceso dependerá la recuperación de la cartera de créditos en los plazos y tiempos pactados, además de reducir los créditos vencidos y la morosidad. El proceso de cobranza estará a cargo del oficial de créditos, quien deberá contar con una planificación de cobro, dependiendo de los socios que estén a su cargo. Las etapas de este proceso se encuentran divididas de la siguiente manera, tal como se lo indica en la Tabla 30.

Tabla 31. Etapas de cobranza.

Nº DIAS	RESPONSABLE	GESTION
1 – 3	Oficial de Crédito	Realizar contacto telefónico
4 – 5	Oficial de Crédito	Visita al cliente y entregar carta de cobro
8	Oficial de Crédito	Visita al cliente y entrega de Requerimiento de pago
15	Oficial de Crédito	Visita al garante y entrega de notificación
18	Oficial de Crédito	Visita deudor y garante entrega de citaciones
20	Gerente y Oficial de Crédito	Visita deudor y garante
30	Gerente y Oficial de Crédito	Visita deudor y garante entrega de carta de cobro judicial
Mayor a 45	Oficial de Crédito	Monitoreo Financiero (revisión centrales de riesgo, recoger y elaborar situación financiera del cliente)
90	Gestor de Recuperación	Traspaso de cartera por parte del Oficial de crédito al gestor de recuperación.

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

1. Seguimiento del Crédito

El seguimiento que se le brinde a cada crédito será responsabilidad del Oficial de Crédito, es por esta razón que es importante conocer y que se cumpla en plan de inversión al cual se acordó en el comité y para el cual fue solicitado por el cliente.

Además el Oficial de Crédito deberá estar pendiente de los vencimientos y los valores existentes en ahorros, depósitos a plazo fijo. Al mismo tiempo es importante realizar llamadas preventivas en caso de que el crédito no se esté cancelando adecuadamente y antes de su vencimiento.

2. Reporte de Morosidad y Créditos vencidos

Estos reportes deben ser solicitados cada día por el Gerente y Oficial de Crédito, con la finalidad de realizar gestiones con cada cliente de manera temprana y oportuna. En estos reportes se hará constar los días vencidos y los saldos pendientes por cancelar, de tal forma que se haga un monitoreo frecuente para evitar problemas de morosidad, y efectuar gestiones eficientes. Los resultados del monitoreo relacionado con el control de crédito deberán documentarse.

3. Detección temprana de morosidad

Cuando antes tenga la Cooperativa conocimiento de información indicativa de que el potencial de no pago de los créditos ha aumentado, mayor será la posibilidad de que la Cooperativa sea capaz de evitar créditos en mora, o al menos, de poder tomar medidas para minimizar su impacto financiero.

El indicador principal de alarma temprana fundamental para detectar un aumento del riesgo de no pago potencial es el momento en que un cliente no cumple su obligación de pago en la fecha programada y entra en mora, es en ese momento en donde el Oficial de Crédito deberá tomar las medidas correctivas en el caso.

La Cooperativa se cuidará de que los cambios en el entorno externo sean vigilados atentamente para evaluar su posible impacto en la cartera de crédito.

4. Gestión intensificada

Una respuesta rápida y contundente a los retrasos en los pagos y al deterioro de la situación económica de los socios es esencial para mantener la disciplina de pago de estos.

Esta debe basarse en llamadas, visitas, citaciones y notificaciones tanto a deudor como garante(s); con la finalidad de conocer la causa del retraso y poder actuar de forma oportuna, la gestión se debe intensificar para todos los créditos que se encuentren con un estado en mora más de 30 pero menos de 90 días.

Existen créditos que son susceptibles de un riesgo mayor de no pago, después de 90 días de gestión intensificada, esta debe ser transferida al estatus de créditos de cobro dudoso a menos que haya sido reestructurada.

Un crédito de cobro dudoso se considera cuando:

- El retraso es superior a 90 días
- Lo ha decidido el comité de mora (Gerente, Oficial de Cobranza, Oficial de Crédito)
- El cliente está en procedimiento de quiebra, o
- Se ha iniciado acciones legales contra el cliente.

Estas decisiones de cómo manejar un crédito de cobro dudoso se debe basar en un análisis minucioso de la situación económica del socio, si es factible.

5. Reestructuración, Subrogación

Se considera estas dos alternativas una vez que se ha conocido la situación del socio y en donde aún es factible llegar a una negociación, ya sea asumiendo su deuda modificando los términos y condiciones; o cuando el garante quiera asumir la obligación, este acuerdo se pactará entre las personas involucradas en el crédito y la Cooperativa.

La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras, capacidad de pago insuficiente, serios problemas para asumir sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad más no su voluntad de pago. Es importante considerar que la reestructuración implica únicamente aumento de plazo, no podrá incluir un aumento de capital con relación al endeudamiento actual ni capitalización de intereses.

Se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que mantenga dentro de la Cooperativa, esta operación deberá ser solicitada formalmente y por escrito por el deudor. El socio que registre algún crédito reestructurado, no podrá acceder a una nueva operación crediticia, hasta que haya cancelado en su totalidad este crédito. Además no podrá concederse más de una reestructuración para un mismo préstamo.

La Cooperativa podrá aprobar la sustitución del deudor, ya sea con otro deudor o con el garante para que asuma la obligación del deudor anterior. Según el análisis que hayan realizado dentro de la entidad, y sea esta reestructuración o subrogación son estudios muy minuciosos en donde se debe enfocar en medir la voluntad de pago y el nivel de endeudamiento, siempre y cuando se mejoren las garantías.

6. Cobranza Prejudicial

Este proceso se inicia cuando no ha existido resultado positivo en la gestión de cobranza y el crédito se encuentra vencido. Si este crédito ya ha sido cambiado de status y transferido al Oficial de Cobranzas, este será responsable de realizar el trámite prejudicial, con el apoyo del Oficial de Crédito.

El Oficial de cobranzas deberá emitir notificaciones escritas para la entrega respectiva al deudor y garante(s), con la finalidad de poder establecer formas de negociación convenientes y lograr un compromiso de pago con el cliente, las que deberán registrarse en un formato que deberá ser firmado por parte del responsable en la Cooperativa y por el (los) deudor (es). En caso de que se incumpliera el compromiso acordado se continuará con la siguiente fase.

7. Cobranza Judicial

Una vez agotadas todas las instancias de recuperación pre judiciales, será obligación del Oficial de Cobranzas, entregar la documentación correspondiente al (los) Abogado (s) Externos (s) de la Cooperativa, la misma que se formalizará con un acta de entrega – recepción entre el Oficial de Cobranzas y el Abogado, en donde se hará constar los pagarés de las obligaciones a demandar.

El Abogado designado para la recuperación judicial, deberá elaborar un reporte mensual de las gestiones realizadas en cuanto a la recuperación, deberá detallar el crédito que se encuentre bajo su responsabilidad y el estado del proceso judicial, previo a realizar el comité de mora conjuntamente con el Oficial de Cobranzas y Gerente de la Cooperativa.

Si en alguno de estos casos el deudor demuestra interés en solucionar la operación demandada y cumpla con el pago efectuado, las acciones legales se podrán detener para llegar a un nuevo acuerdo de pago, firmando un acta transaccional entre deudor (es), garante (s), el Abogado previamente revisado por la Gerencia de la Cooperativa.

Tabla 32. Manual de procesos de recuperación de créditos.

 MANUAL DE PROCESOS DE RECUPERACION DE CREDITOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROBIENESTAR LTDA		
OBJETIVO: Mejorar el proceso de recuperación de créditos con la finalidad de evitar que los créditos otorgados caigan en mora		
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Seguimiento del crédito	Revisar los valores pendientes Revisar si existen saldos en las cuentas del socio para realizar débitos Realizar llamadas preventivas	Oficial de Crédito
Reportes de morosidad y créditos vencidos	El gerente obtendrá estos reportes del sistema para entregar a los Oficiales de Crédito y Cobranza y que de esta forma puedan monitorear los créditos que se encuentran con problemas de pago.	Gerente
Detección temprana de morosidad	Tomar medidas correctivas para cada caso que este en mora. La Cooperativa deberá cuidar los cambios en el entorno exterior sean vigilados atentamente para evaluar su posible impacto en la cartera de crédito.	Oficial de crédito
	Identificar y conocer los casos que están presentando problemas de pago, realizando acercamientos con el deudor	

Gestión intensificada	y garante (s) a través llamadas, visitas, citaciones y notificaciones. En caso de que no se vea una respuesta positiva hasta los 90 días se deberá cambiar de estatus.	Gerente Oficial de Crédito
Reestructuración Subrogación	Si se verifica que el socio tiene problemas justificados en la cancelación de su crédito, se realiza algunas propuestas que deberán ser solicitadas de forma escrita por el deudor. Se realizara una modificación en términos y condiciones de su crédito sin aumentar su capital.	Gerente Oficial de Crédito Oficial de Cobranzas
Cobranzas Prejudiciales	Este proceso se inicia cuando no se ha tenido resultados positivos en la recuperación. Se deberá emitir notificaciones escritas con la finalidad de poder establecer formas de negociación convenientes para ambas partes y así lograr un compromiso de pago con el socio.	Oficial de Cobranzas
Cobranza Judicial	En este parte del proceso el Oficial de cobranzas deberá entregar documentación para iniciar los trámites legales pertinentes al (los) Abogado (s) Externo (s) de la Cooperativa, para de esta manera recuperar el crédito en su totalidad	Abogado Externo

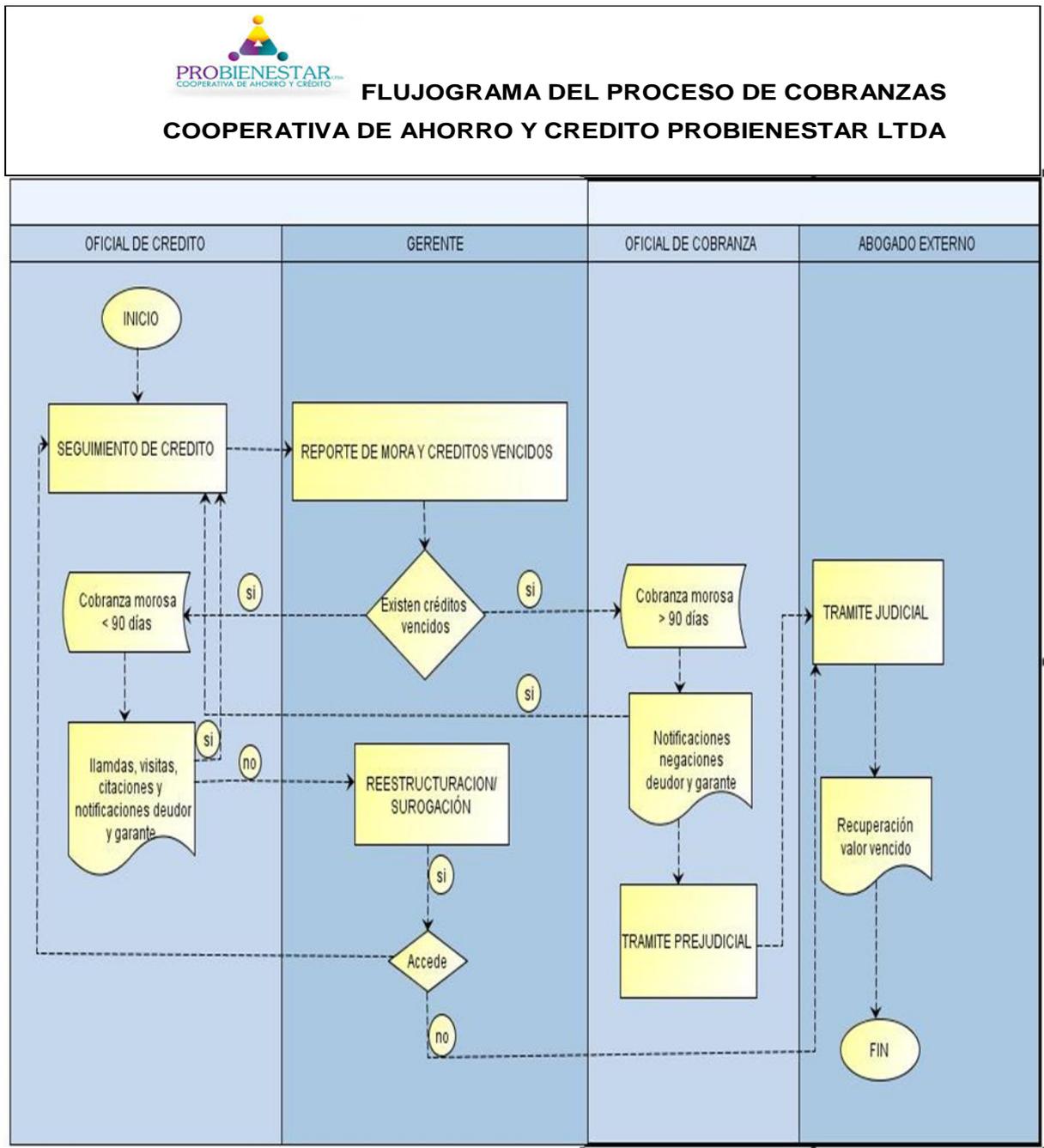
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora

4.1.4. Flujoograma del proceso de cobranzas

Como indica el flujoograma 3, a los créditos se les da seguimiento desde el primer incumplimiento y es un trabajo que se lo debe realizar en conjunto para tener una cobranza efectiva.

Flujoograma 3. Proceso de Cobranzas.



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora.

4.1.5. Implementación de formatos para levantamiento de información.

Con la intención de conocer más al socio y en este caso, sujeto a crédito se plantea formularios que ayuden a los Oficiales y Gerente de la Cooperativa levantar la información al momento de visitar a su socio, tal como se observa en la tabla 32, en donde se realizará un análisis cualitativo y cuantitativo mediante cruces de información. La tabla 33, es un formato para dar seguimiento a socios que lleven más de 8 días vencidos. Así podrá conocer del caso el oficial de crédito, Oficial de Cobranza, Gerente y Abogado externo.

Tabla 33. Formato para levantamiento de información.

SOLICITUD DE EVALUACION DE CREDITO			
N° SOCIO:			
Oficial:			
Fecha de Visita:			
			
INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE			
Solicitante:		Cl:	
Fecha de Nacimiento	Apellido / / Genero: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Nacionalidad:	Nombre Estado S C UL V D Civil: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
N° Dependientes	Dirección Domiciliaria: _____		
Barrio	Cantón	Teléfono	Celular
Vivienda P <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	Vive con familiares <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Tiempo de Residencia: _____
Hipotecada si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>			
Conyugue:	C.I. _____		
Fecha de Nacimiento	Apellido	Nombre	trabajo conyugue: _____ dirección trabajo _____
Teléfono	Celular		
INFORMACION DEL NEGOCIO			
Actividad economica:			
Dirección:	Barrio:	Cantón: _____	
Inicio de Actividad:	Teléfono:	RUC: _____	
CAJA Y BANCOS			
Efectivo	Cta.de ahorro:	Cta. Corriente _____	
CUENTAS POR COBRAR			
Clientes:	Tiempo:	Actividad	Saldo
Total Cuentas por Cobrar			= _____
ACTIVOS FIJOS			
Descripcion	Valor		
TOTAL ACTIVO FIJO:			

PASIVO DEL NEGOCIO Y FAMILIAR

Entidad Financiera/Otros	Fecha		Monto	Tiempo	Destino	Cuota	Saldo
	Otorgamiento						
1 _____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2 _____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3 _____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4 _____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5 _____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Saldo Negocio: _____			Saldo Familiar: _____		Total a Pagar: _____		

CRUCES DE INFORMACION

Ventas Diarias:

1 Lunes	_____
2 Martes	_____
3 Miercoles	_____
4 Jueves	_____
5 Viernes	_____
6 Sabado	_____
7 Domingo	_____
TOTAL	_____

Ventas Semanal

	Mínimo	Máximo	Estimación
Contado:			
Credito:			
Total Mensual:			

Venta por Artículo/Producto

Artículo/Producto	Cantidad Mensual	Precio	Total mes

COMPRAS

Compras Semanales

	Mínimo	Máximo	Estimacion:
Contado:			
Credito:			
Total Mensual:			

ESTIMACIÓN COMPRAS / VENTAS

Compras por Producto

Proveedor	frecuencia	Monto mes
	TOTAL MENSUAL	

ESTIMACIÓN COSTO DE VENTA

GASTOS GENERALES NEGOCIO:		CONSUMO FAMILIAR	
Servicios Básicos:	_____	Alimentación	_____
Arriendo:	_____	Educación	_____
Transporte:	_____	Servicios Básicos	_____
Otros:	_____	Arriendo	_____
Impuestos	_____	Otros	_____
Alimentación	_____	Salud	_____
TOTAL GASTOS	_____	Vestimenta	_____
		TOTAL CONSUMO FAMILIAR	_____

OTROS INGRESOS

DESCRIPCION	CARGO	ANTIGÜEDAD	MONTO

<u>Activo Corriente</u>	<u>Pasivo Corriente</u>
Disponible	<i>Crédito Proveedores</i>
<i>Caja</i>	<i>Crédito Prestamistas</i>
<i>Bancos</i>	<i>Crédito Resto Sistema Financ.</i>
Cuentas por cobrar	Otros <u>Pasivo no Corriente</u>
Inventarios	<i>Crédito L/PfSistema Financ.)</i>
<i>Mercaderías o Materias primas</i>	Otros
<i>Productos en proceso</i>	<u>TOTAL PASIVO</u>
<i>Productos terminados</i>	
Pagos anticipados	
<u>Activo no Corriente</u>	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>
Activos fijos	
Otros activos	
TOTAL ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO

Información familiar:

Activo _____ Pasivo _____ TOTAL PATRIMONIO _____

ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL	FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FA
+ VENTAS	Actividad: Principal Secundarias Total
<i>Contado</i>	+ <i>Ventas contado</i>
<i>Crédito</i>	+ <i>Recuperación de CxC.</i>
- COSTO DE VENTAS	- <i>Compras</i>
= MARGEN BRUTO	- <i>Personal: mano de obra</i>
- GASTOS GENERALES	- <i>Gasto</i>
<i>Personal: salarios fijos</i>	- <i>s generales</i>
<i>Servicios</i>	- <i>Compromisos / obligac.</i>
<i>Alquiler</i>	= FLUJO DEL NEGOCIO
<i>Transporte</i>	+ <i>Otros ingresos familiares</i>
<i>Otros*</i>	- <i>Consumo familiar</i>
<i>Imprevistos</i>	- <i>Compromisos familiares</i>
UTILIDAD OPERATIVA=	<i>Imprevistos familiares</i>
	FLUJO INTEGRAL=
	NIVEL MAX: A TOMAR : _____

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: La autora



COMPROMISO DE PAGO

Por el presente documento, yo _____ reconozco el préstamo contraído con la cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. Mediante pagaré N° _____ Por USD, _____ de los cuales tengo vencido a la fecha USD que me comprometo a cancelar en _____ pagos, de acuerdo al siguiente cronograma:

Fecha	Monto	Fecha	Monto
1.- _____	_____	7.- _____	_____
2.- _____	_____	8.- _____	_____
3.- _____	_____	9.- _____	_____
4.- _____	_____	10.- _____	_____
5.- _____	_____	11.- _____	_____
6.- _____	_____	12.- _____	_____

El presente compromiso de pago no implica una modificación al pagaré original.

En caso de incumplimiento al presente compromiso de pago me someteré al cobro judicial correspondiente, así como a la entrega de las prendas que garantizan el crédito.

Fecha: _____

C.I. Autorizado por: _____

Firma



ACTA DE CAMBIO DE ESTATUS A CREDITO PROBLEMÁTICO

SOCIO:

_____ Fecha _____
_____ Apellidos Nombres

N° Crédito _____ Días de Mora: _____

Causa de Mora:

Análisis de la situación del cliente:

1. Se cuenta con una evaluación económica del cliente?

Si _____ No _____

En caso de No, motivos de no contar con ella:

- No se ubica al **Socio** _____
- El socio no permitió/facilitó la información _____
- El socio no tiene negocio _____
- Otras razones:

2. Comentarios sobre situación del socio:

Propuesta del oficial de las acciones a seguir:

- **Continuar seguimiento** _____
- **Revisión/Inspección de garantía** _____

- **Inicio de acción:**
 - a) pre-judicial _____
 - b) judicial _____

- Monitoreo financiero del socio _____
- Tramitar reestructuración _____

Otras acciones / comentarios:

Nota: a) La decisión de inicio de acciones judiciales será tomada con participación del Gerente Reg.; b) La decisión de terminar los esfuerzos de recuperación será tomada por el Comité de Mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda.

Oficial/Analista

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La autora

CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

- En los años 2013 - 2014 que se realiza la evaluación y análisis, se detecta una de las debilidades en cuanto al conocimiento por parte de la Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, en cuanto a la gestión y administración del riesgo; lo cual se ve reflejado al tener un incremento en cuentas por cobrar, y aumento en la morosidad. Se determinó que con el 2.87% en el año 2014, no podrá cumplir con las obligaciones que tiene con el público que ascienden a la cantidad de 1'017.646,12, motivo por el cual se ve afectado la liquidez de la Cooperativa, en donde además de no poder ofertar sus créditos, ni captar nuevas inversiones, lo que hace es debilitar la imagen de la Institución.
- Los problemas de morosidad en su mayoría son con clientes recurrentes, ya que en el año 2013 tuvo un porcentaje para clientes de consumo del 12%, subiendo el próximo año al 65%; en la cartera de microcréditos va del 30% en el año 2013 al 75% en el año 2014.

Es notable que la intención de la Cooperativa en fidelizar a sus socios de crédito es a través de renovaciones; sin medir el impacto que tendría posteriormente y evadiendo temas relevantes al momento de aprobar un crédito como es sobreendeudamiento, voluntad de pago, capacidad de pago. Socios que en su gran mayoría acceden a créditos emergentes en donde su tasa de interés está por encima del 27% siendo un porcentaje rentable para la Institución pero no dando importancia el valor que tienen las garantías, sin esta última dificulta al Oficial de crédito ejercer presión al momento de realizar la recuperación.

- Se observa una concentración en la cartera de crédito; siendo la más alta el microcrédito; ya que del total de la cartera ocupa el 68,37% en el año 2013, y el 67,66% en el año 2014. Estos créditos atienden a clientes que tienen como característica un escaso nivel de educación financiera y un deficiente nivel de formalidad. Para estos análisis el oficial de crédito debió realizar visitas in – situ y evaluar el negocio de los socios, gran parte de la cartera vencida de la Cooperativa se ve influenciada por este tipo de crédito, que aumenta la cartera castigada.
- Los créditos constituyen el principal giro del negocio de la Cooperativa o de cualquier Institución financiera, además de ser una fuente de financiamiento para personas naturales, como jurídicas ; sin embargo al momento de observar los expedientes se percibe una debilidad por parte de los Oficiales de Crédito por su escaso análisis cuantitativo a los socios de crédito como lo es en el levantamiento y cruces de

información, medir la voluntad de pago, capacidad de pago y el nivel de endeudamiento en cada crédito.

RECOMENDACIONES.

- El riesgo crediticio se encuentra inmerso en toda Institución financiera debido a la probabilidad de incumplimiento por parte del deudor con sus obligaciones financieras. Por lo que se considera importante que se realicen evaluaciones y análisis periódicos de la gestión del riesgo crediticio, mediante la utilización de indicadores, que permitan mantener un control más efectivo del estado de la cartera de crédito, identificando los riesgos a los que se encuentra expuesta.
- Ejercer un uso más eficiente con la tecnología crediticia, tener mayor conocimiento en cuanto a la lectura del buró de crédito y función judicial por parte de los Oficiales de crédito y Gerencia al momento de evaluar un cliente y realizar un comité de crédito. Dar mayor seguimiento a clientes que tienen mal comportamiento de pago, en caso de tener malas garantías se recomienda establecer planes de pago de acuerdo a cada cliente. En caso de tener garantías sean estas del deudor o garante efectuarlas de manera oportuna. Por otro lado la cartera que se encuentra en cobro judicial y se está tramitando juicios de insolvencia considerar que estos tendrán efecto para socios que trabajen en el sector público o privado, caso contrario se recomienda fijar nuevamente un compromiso de pago o realizar condonaciones en cuanto a los intereses con la finalidad de disminuir provisiones y aumentar las utilidades para la Cooperativa.
- La Gerencia debería efectuar un reporte trimestral en cuanto a la colocación y recuperación de cartera; de esta forma podrían diversificar su colocación ya no solo al sector comercial sino al sector de servicios ya que el margen de utilidad en este tipo de negocios es mayor. De esta manera la Presidencia en conjunto con el Consejo de Administración y Vigilancia podrán tomar acciones correctivas a tiempo.
- Contar con personal calificado y comprometido hará que mejore los análisis de crédito. El uso de un manual de políticas y procesos permitirán a los empleados y funcionarios conocer que procedimientos y actividades se deben llevar a cabo al momento de conceder y recuperar los créditos. Además de identificar fallas en los procesos de crédito y verificar que cada una de ellos se ajustan a las políticas, leyes, normas y reglamentos vigentes, de tal forma que las operaciones se realicen adecuadamente, lo que ayudará a optimizar el tiempo y por ende la productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aching, C. (2006). *Matemáticas financieras para la toma de decisiones empresariales*. México: Editorial Juan Carlos Martínez Coll.
- Amat, O., Pujadas, P., y Lloret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito Introducción a las técnicas de análisis, confección de Informes y seguimiento de las operaciones*. Barcelona, España: Editorial PROFIT.
- Del Valle, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Elizondo, A. (2004). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México D, F: Limera s, a de C.V Grupo Noriega Editores.
- Gómez, D., y López, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- López, J., y González, S. (2008). *Gestión Bancaria: factores claves de un entorno competitivo*. España: Mc Graw - Hill/ Interamericana.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Editogran s.a.
- Morales, A., y Morales, J.A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria
- Pérez, J. (2002). *Riesgos en el Sector Financiero*. España: McGraw- Hill.
- Westley, G.,y Branch, B. (2000). *Dinero Seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington, D.C: IDB Bookstore.

Sitios web

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. (2012). *Del Ámbito, Objeto y Principio*. Recuperado <http://www.desarrollosocial.gob.ec>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2008). *Cultura financiera (p. Informativo 002)*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.ec/>
- Constitución del Ecuador. (2008). *Asamblea Constituyente (p.147)*. Recuperado de <http://www.asambleanacional.gov.ec>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Probienestar Ltda. (2010). *Reglamento de Crédito*
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). *Nuevos Segmentos de crédito Resolución 043- 2015- F*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.ec/medios>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2002). *Nota Técnica 5 Boletines financieros*
resolución N ° SBS -2002-0297. Recuperado de [http// www.sbs.gob.ec:7778/medios/](http://www.sbs.gob.ec:7778/medios/)

ANEXOS

Anexo 1. Balance 2013.

PROBIENESTAR Oficina: Matriz		BALANCE GENERAL Ejercicio 2013 Expresado en DOLAR (Valor cotización: 1.00)			Página 000001
Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31 (Definitivo).		ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES				147843.89
1101	Caja			21344.60	
110105	Efectivo		21275.51		
11010505	Ventaniilla	6953.51			
11010525	Boveda	14322.00			
110110	Caja chica		69.09		
1103	Bancos y otras instituciones financi			126499.29	
110310	Bancos e instituciones financieras		107585.50		
11031005	Bco. de Guayaquil Cta. Cte. 2100	3612.29			
11031015	Banco de Loja Cta. Cte. 29011956	103973.21			
110320	Instituciones del sector financier		18913.79		
11032005	Cta. Ahorros 1203 Coop. CREDIAMI	5524.86			
11032010	Cooperativa JEP Cta. Ahorr. 0440	13388.93			
13	INVERSIONES				66662.19
1304	Disponibles para la venta de entidad			11000.00	
130405	DE 1 A 30 DFAS		11000.00		
13040505	De 1 a 30 días	11000.00			
1306	Disponibles para la venta del sector			55662.19	
130605	De 1 a 30 días		55662.19		
13060505	De 1 a 30 días	55662.19			
14	CARTERA DE CRÉDITOS				1401457.68
1401	Cartera de créditos comerciales por			173490.67	
140105	De 1 a 30 días		6340.23		
14010505	De 1 a 30 días	6340.23			
140115	De 91 a 180 días		167150.44		
14011505	De 91 a 180 días Cartera de cred	17824.48			
14011510	Cartera de credito emergente De	149325.96			
1402	Cartera de créditos de consumo por v			236978.84	
140205	De 1 a 30 días		11223.22		
14020505	De 1 a 30 días	11223.22			
140210	De 31 a 90 días		20706.32		
14021005	De 31 a 90 días	20706.32			
140215	De 91 a 180 días		28976.29		
14021505	De 91 a 180 días	28976.29			
140220	De 181 a 360 días		49613.74		
14022005	De 181 a 360 días	49613.74			
140225	De más de 360 días		126459.27		
14022505	De más de 360 días	126459.27			
1404	Cartera de créditos para la microemp			671651.01	
140405	De 1 a 30 días		255853.73		
14040505	De 1 a 30 días Cartera de Credit	8866.06			
14040510	Cartera de credito Emergente	246987.67			
140410	De 31 a 90 días		295862.33		
14041005	De 31 a 90 días Cartera de cred	27932.70			
14041010	Cartera de credito Emergente De	267929.63			
140420	De 181 a 360 días		25485.90		
14042005	De 181 a 360 días Cartera de cre	23712.43			
14042010	Cartera de credito emergente de	1773.47			
140425	De más de 360 días		94449.05		
14042505	De mas 360 días Cartera de credi	94449.05			
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses			29815.76	
142605	De 1 a 30 días		2113.98		
14260505	De 1 a 30 días	2113.98			
142610	De 31 a 90 días		2058.19		
14261005	De 31 a 90 días	2058.19			
142615	De 91 a 180 días		1952.18		
14261505	De 91 a 180 días	1952.18			
142620	De 181 a 360 días		4185.27		
14262005	De 181 a 360 días	4185.27			
142625	De más de 360 días		19506.14		
14262505	De mas 360 días	19506.14			
1428	Cartera de créditos para la microemp			108238.10	
142805	De 1 a 30 días		22134.73		
14280505	De 1 a 30 días Cartera de Credit	10786.45			
14280510	Cartera de credito Emergente	11348.28			
142810	De 31 a 90 días		15509.62		
14281005	De 31 a 90 días Cartera de Credi	9042.15			
14281010	De 31 a 90 días Cartera de Credi	6467.47			
142815	De 91 a 180 días		15809.17		
14281505	De 91 a 180 días	13396.33			
14281510	De 91 a 180 días Cartera de Cred	2412.84			
142820	De 181 a 360 días		25484.05		
14282005	De 181 a 360 días Cartera de Cre	25484.05			
142825	De más de 360 días		29300.53		
14282505	De mas de 360 días Cartera de Cr	29300.53			
1450	Cartera de créditos de consumo vencida			3010.67	
145010	De 1 a 30 días		2156.50		
14501005	De 31 a 90 días	2156.50			
145015	De 91 a 180 días		192.73		
14501505	De 91 a 180 días	192.73			
145020	De 181 a 270 días		445.01		
14502005	De 181 a 270 días	445.01			
145025	De más de 270 días		216.43		
14502505	De mas de 270 días	216.43			
1452	Cartera de créditos para la microemp			178272.63	
145210	De 181 a 360 días		30289.80		

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2013

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31 (Definitivo).

Página 000002

14521005	De 31 a 90 días Cartera de Credi	9316.45		
14521010	De 31 a 90 días Cartera de Credi	20973.35		
145215	De 91 a 180 días		26584.43	
14521505	De 91 a 180 días Cartera de cred	2332.29		
14521510	De 91 a 180 días Cartera de cred	24252.14		
145220	De 181 a 360 días		85809.59	
14522005	De 181 a 360 días Cartera de cre	2543.02		
14522010	De 181 a 360 días Cartera de cre	83266.57		
145225	De más de 360 días		35588.81	
14522505	De más de 360 días	5062.79		
14522510	DE MÁS DE 360 DIAS	30526.02		
16	CUENTAS POR COBRAR			
1603	Intereses por cobrar de cartera de c		19486.36	82999.20
160305	Cartera de créditos comercial		804.77	
160310	Cartera de créditos de consumo		3668.88	
16031010	Cartera de Crédito Consumo	3668.88		
160320	Cartera de créditos para la microe		15012.71	
16032005	Cartera de Crédito Microcredito	3675.13		
16032010	Cartera de crédito Emergente	11337.58		
1614	Pagos por cuenta de clientes		5923.59	
161430	Gastos judiciales		4178.80	
16143010	Ctas por cobrar Francisca Medina	560.00		
16143015	Ctas. por cobrar Galo Gomez	80.00		
16143020	Ctas. por cobrar Edison Cadena	362.60		
16143025	Ctas por Cobrar Franco Ontaneda	260.00		
16143040	Cuentas por Cobrar Cristian Andr	189.60		
16143045	Cuentas por Cobrar Manuel Delgad	122.40		
16143055	Cuentas por cobrar Sr Victor Med	700.00		
16143070	Cuentas por cobrar Sr Galo Rodr	70.00		
16143075	Cuentas por cobrar Sra Perla Enr	220.00		
16143080	Cuentas por cobrar Sr Bayron Dia	967.10		
16143085	Cuentas por Cobrar Sr Diego Loai	567.10		
16143095	Cunetas por cobrar Sr Stalin Roj	80.00		
161490	OTROS		1744.79	
16149005	Cuentas por cobrar Rosa Suquilan	170.00		
16149010	Cuentas por cobrar Elva Paladine	672.00		
16149015	Cuentas por cobrar Leonidas Pach	2.79		
16149020	Cuentas por cobrar Paulina Pinto	100.00		
16149025	Cuentas por cobrar Giovanni Silv	100.00		
16149030	Cuentas por cobrar Luis Minga	100.00		
16149035	Cuentas por cobrar Frans Obaco	100.00		
16149040	Cuentas por cobrar Dalton Pedrer	100.00		
16149045	Cuentas por cobrar Fanisa Rimara	100.00		
16149050	Cuentas por cobrar Avilla Lima	100.00		
16149055	Cuentas por cobrar Maria Ullagua	100.00		
16149060	Cuentas por cobrar Jorge Torres	100.00		
1690	Cuentas por cobrar varias		57589.25	
169015	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS		55098.72	
16901505	Cheques protestados y rechazados	55098.72		
169020	Arrendamientos		460.51	
16902005	Anticipo por arrend Carlos Armij	460.51		
169090	Otras		2030.02	
16909010	Cuentas por cobrar SOCIOS	10.00		
16909045	Recaudación Rapipagos	2018.89		
16909050	Comisiones Rapipagos	1.13		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			
1805	Muebles, enseres y equipos de oficin		14587.80	23756.08
180505	Muebles, enseres y equipos de ofic		14587.80	
18050505	Muebles de oficina	9444.56		
18050510	Enseres de oficina	140.00		
18050515	Equipos de oficina	5003.24		
1806	Equipos de computación		15789.59	
180605	Equipos de computación		15789.59	
18060505	Equipos de computación	15789.59		
1890	Otras		12757.00	
189005	Otros		12757.00	
18900510	Otros Varios	5411.58		
18900515	Equipos de seguridad	2694.39		
18900520	Materiales de oficina	4651.03		
1899	(Depreciación acumulada)		-19378.31	
189915	(Muebles, enseres y equipos de ofi		-3621.69	
18991505	(Muebles de oficina)	-2824.83		
18991515	(Equipos de oficina)	-779.61		
18991525	(Equipos de seguridad)	-17.25		
189920	(Equipos de computación)		-13998.87	
18992005	(Equipos de computación)	-13998.87		
189940	(Otros)	-13998.87		
18994005	(Otros)	-1757.75		
19	OTROS ACTIVOS			
1904	Gastos y Pagos anticipados			1368.16
190410	Anticipos a terceros		425.00	
19041015	Anticipo Robinson Cordova	100.00		
19041055	ANTICIPO CARPINTERO	270.00		
1905	Gastos diferidos	155.00		
190505	Gastos de constitución y organizac		5750.68	
19050505	Gastos Varios de Constitucion	5750.68		
190525	Gastos de adecuación		133.50	
19052505	Gastos de adecuación	85.00		

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2013

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31 (Definitivo).

Página 000003

19052515	Gastos adecuacion Carlos Armijos	48.50			
190590	Otros		2346.40		
19059005	Plan Prepago Anual Credit Report	2346.40			
190599	(Amortización acumulada gastos dif			-7297.06	
19059905	(Amort. acumulada gastos de cons	-4121.55			
19059910	(Amort. Plan Prepago Anual Credi	-3175.51			
1990	Otros				9.64
199010	Otros impuestos				9.64
19901010	Imp. a la Renta que nos han rete	9.64			
TOTAL ACTIVO					1724087.20

PASIVOS

21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				
2101	Depósitos a la vista			-163674.93	-1586344.28
210135	Depósitos de ahorro				
21013505	Deposito de Ahorro ACTIVAS	-123750.79	-163674.93		
21013510	Deposito de Ahorros INACTIVAS	-19441.96			
21013515	Depositos de Ahorro LOJANITO EMP	-4826.64			
21013520	Depositos de Ahorro Acumulativo	-15655.54			
2103	Depósitos a plazo			-1422669.35	
210305	De 1 a 30 días		-568597.41		
21030505	De 1 a 30 días	-568597.41	-568597.41		
210310	De 31 a 90 días				
21031005	De 31 a 90 días	-318878.69	-318878.69		
210315	De 91 a 180 días				
21031505	De 91 a 180 días	-320405.83	-320405.83		
210320	De 181 a 360 días				
21032005	De 181 a 360 días	-184261.77	-184261.77		
210340	INVERSIONES VENCIDAS	-184261.77			
21034005	Inversión UNO	-30525.65	-30525.65		
25	CUENTAS POR PAGAR				
2501	Intereses por pagar			-17235.83	-31696.63
250115	Depósitos a plazo			-15856.52	
25011505	A plazo fijo	-15856.52	-15856.52		
250135	Obligaciones financieras			-1379.31	
25013530	CUENTAS POR PAGAR SEPS	-616.63	-1379.31		
25013535	Cuentas por pagar SRI	-762.68			
2503	Obligaciones patronales				-5932.04
250310	Beneficios Sociales			-1721.79	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	-605.24			
25031010	Décimo cuarto sueldo	-1116.55			
250315	Aportes al IESS		-490.01		
25031505	Aportes al IESS Patronal	-268.14	-490.01		
25031510	Aportes al IESS Personal	-177.96			
25031515	Préstamos IESS Empleados	-43.91			
250325	Participación a empleados			-3720.24	
25032505	Participación a empleados	-3720.24			
2504	Retenciones				-2322.41
250405	Retenciones fiscales			-1961.17	
25040504	Retencion en la fuente 8%	-34.28			
25040505	Retencion en la fuente 8%	-74.41			
25040507	Impuesto a la renta 1%	-13.05			
25040509	Impuesto al IVA 100% Honorarios	-51.42			
25040510	Impuesto sobre los Rendimientos	-1273.41			
25040512	Impuesto al IVA 70% Servicios	-5.88			
25040515	Impuesto a la renta 5%	-1.28			
25040520	Impuesto a la renta 1%	-39.85			
25040525	Impuesto al IVA 100% Lig. Compr	-6.43			
25040545	Impuesto al IVA 70% Servicios	-193.05			
25040560	Impuesto al IVA en servicios	-254.42			
25040565	Impuesto a la Renta 2% Servicios	-11.48			
25040570	Impuesto a la renta 10%	-2.21			
250490	Otras retenciones			-361.24	
25049015	Retenciones judiciales	-80.00			
25049035	Otras retenciones	-281.24			
2505	Contribuciones, impuestos y multas				-3478.42
250505	Impuesto a la renta			-3478.43	
25050505	Impuesto a la renta (Prov.fin de	-3478.43	-3478.43		
250510	Multas		0.01		
2590	Cuentas por pagar varias			-2727.93	
259090	Otras cuentas por pagar			-2727.93	
25909010	Cuentas por pagar RAPIPAGOS	-1459.02			
25909015	Ctas. por GESCALL	-868.91			
25909085	Dr. Omar Viñamagua	-400.00			
29	OTROS PASIVOS				-25.05
2990	Otros				-25.05
299005	Sobrantes de caja			-25.05	
29900505	Sobrantes de caja	-25.05			
TOTAL PASIVOS					-1618065.96

PATRIMONIO

31	CAPITAL SOCIAL				
3103	Aportes de socios			-75084.53	-75084.53
310305	Aportes de socios		-75084.53		

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:53:26 - Usuario: CONTADOR

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2013

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Página 000004

31030505	Certificados de Aportación	-75084.53			
33	RESERVAS				
3301	Fondo irrepatriable de reserva legal			-53676.00	-53676.00
330105	Fondo irrepatriable				
33010510	Legales	-39830.57	-53676.00		
33010525	Legales	-13845.43			
36	RESULTADOS				
3604	(Pérdida del ejercicio)			22739.29	22739.29
360405	(Pérdida del ejercicio)				
36040505	(Pérdida del ejercicio)	22739.29	22739.29		
	TOTAL PATRIMONIO				-106021.24
	EXEDENTE DEL PERIODO				0.00
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO				-1724087.20

C U E N T A S C O N T I N G E N T E S

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES

0.00

C U E N T A S D E O R D E N

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				
7109	Intereses, comisiones e ingresos en				
710910	Cartera de créditos de consumo		1304.78	20127.01	20127.01
71091005	Cartera de créditos de consumo	1304.78			
710920	Cartera de créditos para la microe		18822.23		
71092005	Cartera de créditos para la micr	4707.79			
71092010	Cartera de crédito emergente	14114.44			
72	DEUDORAS POR CONTRA				
7209	Intereses en suspenso				
720905	Intereses en suspenso			-20127.01	-20127.01
72090505	Intereses en suspenso	-20127.01	-20127.01		
73	ACREEDORAS POR CONTRA				
7390	Otras cuentas de orden acreedores				
739005	Otras cuentas de orden acreedores		1725862.04	1725862.04	1725862.04
73900505	Otras cuentas de orden acreedore	1725862.04	1725862.04		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				
7401	Valores y bienes recibidos de tercer				
740110	Documentos en garantía			-1725862.04	-1725862.04
74011005	Documentos en garantía	-1725862.04	-1725862.04		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN				0.00

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:53:26 - Usuario: CONTADOR

Anexo 2. Balance 2014.

PROBIENESTAR Oficina: Matriz		BALANCE GENERAL Ejercicio 2014		Expresado en DOLAR (Valor cotización: 1.00)		Página 000001	
Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31 (Definitivo).		A C T I V O					
11	FONDOS DISPONIBLES y						
1101	Caja						11489.01
110105	Efectivo			4776.82		4859.91	
11010505	Ventanilla						
11010525	Boveda	4385.82					
110110	Caja chica	391.69					
1103	Bancos y otras instituciones financi			83.09			
110310	Bancos e instituciones financieras					6629.10	
11031005	Bco. de Guayaquil Cta. Cte. 2100			5458.21			
11031015	Banco de Loja Cta. Cte. 29011956	813.60					
11031025	Banco del Austro Cta.Cte. 117094	1047.88					
110320	Instituciones del sector financier	3596.73					
11032005	Cta. Ahorros 1203 Coop. CREDIAMI			1170.89			
11032010	Cooperativa JEP Cta. Ahorr. 0440	856.29					
14	CARTERA DECRÉDITOS	314.60					
1401	Cartera de créditos comerciales por						813746.63
140115	De 91 a 180 días			37802.42		37802.42	
14011505	De 91 a 180 días Cartera de cred	6349.71					
14011510	Cartera de credito emergente De	31452.71					
1402	Cartera de créditos de consumo por v					80149.37	
140205	De 1 a 30 días						
14020505	De 1 a 30 días	8803.61		8803.61			
140210	De 31 a 90 días						
14021005	De 31 a 90 días	13898.53		13898.53			
140215	De 91 a 180 días						
14021505	De 91 a 180 días	19872.34		19872.34			
140220	De 181 a 360 días						
14022005	De 181 a 360 días	28107.78		28107.78			
140225	De más de 360 días						
14022505	De más de 360 días	9467.11		9467.11			
1404	Cartera de créditos para la microemp					141064.59	
140405	De 1 a 30 días						
14040505	De 1 a 30 días Cartera de Credit	2578.95		66202.57			
14040510	Cartera de credito Emergente	63623.62					
140410	De 31 a 90 días			56007.42			
14041005	De 31 a 90 días Cartera de cred	4375.93					
14041010	Cartera de credito Emergente De	51631.49					
140420	De 181 a 360 días					12223.60	
14042005	De 181 a 360 días Cartera de cre	11165.22					
14042010	Cartera de credito emergente de	1058.38					
140425	De más de 360 días					6631.00	
14042505	De mas 360 días Cartera de credi	6631.00					
1426	Cartera de créditos de consumo que n					123014.98	
142605	De 1 a 30 días						
14260505	DE 1 a 30 días	5702.13		5702.13			
142610	De 31 a 90 días						
14261005	De 31 a 90 días	5139.87		5139.87			
142615	De 91 a 180 días						
14261505	De 91 a 180 días	7270.68		7270.68			
142620	De 181 a 360 días						
14262005	De 181 a 360 días	12062.15		12062.15			
142625	De más de 360 días						
14262505	De mas 360 días	92840.15		92840.15			
1428	Cartera de créditos para la microemp					137910.51	
142805	De 1 a 30 días						
14280505	De 1 a 30 días Cartera de Credit	14896.30		21211.61			
14280510	Cartera de credito Emergente	6315.31					
142810	De 31 a 90 días					17718.38	
14281005	De 31 a 90 días Cartera de Credi	15151.70					
14281010	De 31 a 90 días Cartera de Credi	2566.68					
142815	De 91 a 180 días					20240.87	
14281505	De 91 a 180 días	18628.65					
14281510	De 91 a 180 días Cartera de Cred	1612.22					
142820	De 181 a 360 días					19760.82	
14282005	De 181 a 360 días Cartera de Cre	19197.76					
14282010	De 181 a 360 días Cartera de cre	563.06					
142825	De más de 360 días					58978.83	
14282505	De mas de 360 días Cartera de Cr	58978.83					
1450	Cartera de créditos de consumo venci					26023.90	
145010	De 31 a 90 días						
14501005	De 31 a 90 días	5449.27		5449.27			
145015	De 91 a 180 días					6455.67	
14501505	De 91 a 180 días	6455.67					
145020	De 181 a 270 días					5685.72	
14502005	De 181 a 270 días	5685.72					
145025	De más de 270 días					8433.24	
14502505	De mas de 270 días	8433.24					
1452	Cartera de créditos para la microemp					279686.34	
145210	De 31 a 90 días						
14521005	De 31 a 90 días Cartera de Credi	14759.69		36435.76			
14521010	De 31 a 90 días Cartera de Credi	21676.07					
145215	De 91 a 180 días					33587.15	
14521505	De 91 a 180 días Cartera de cred	18109.35					
14521510	De 91 a 180 días Cartera de cred	15477.80					
145220	De 181 a 360 días					56731.80	
14522005	De 181 a 360 días Cartera de cre	15373.67					
14522010	De 181 a 360 días Cartera de cre	41358.13					

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:54:23 - Usuario: CONTADOR

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2014

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31 (Definitivo).

Pagina 000004

72090505	Intereses en suspenso	-61426.14			
73	ACREEDORAS POR CONTRA				
7390	Otras cuentas de orden acreedores			959420.81	959420.81
739005	Otras cuentas de orden acreedores		959420.81		
73900505	Otras cuentas de orden acreedores	959420.81			
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				
7401	Valores y bienes recibidos de tercer			-959420.81	-959420.81
740110	Documentos en garantía		-959420.81		
74011005	Documentos en garantía	-959420.81			
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN				0.00

Fecha Impresion: 2015-08-03 10:54:23 - usuario: CONTADOR

Anexo 3. Estado de resultados 2013.

Oficina: Matriz		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS				Ejercicio 2013	
		Expresado en DOLAR (Valor cotización: 1.00)				Pagina 000001	
Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-03 (Definitivo).							
		I N G R E S O S					
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS						
5101	Depósitos						
510110	Depósitos en bancos e instituciones						
51011005	Depósitos en bancos e instituciones						
5104	Intereses y descuentos de cartera de						
510405	Cartera de crédito comercial						
51040505	Cartera de créditos de consumo						
510410	Cartera de créditos de consumo						
51041005	Cartera de créditos para la microe						
510420	Cartera de créditos para la micr						
51042005	CARTERA DE CREDITOS EMERGENTES						
51042010	De mora						
510450	De mora						
51045005							
54	INGRESOS POR SERVICIOS						
5403	Afiliaciones y renovaciones						
540305	Cuota de afiliación de socios						
5405	Servicios cooperativos						
540505	SERVICIOS COOPERATIVOS						
54050510	Servicios						
5406	Por asesoramiento financiero						
540605	EN CRÉDITO COMERCIAL						
54060505	En crédito comercial						
540610	EN CRÉDITO DE CONSUMO						
54061005	En crédito de Consumo						
540620	EN CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA						
54062005	En crédito para la microempresa						
54062010	En crédito emergente						
56	OTROS INGRESOS						
5604	Recuperaciones de activos financiero						
560420	Intereses y comisiones de ejercici						
56042005	Intereses y comisiones de ejercici						
5690	Otros						
569005	Otros						
56900505	Por renovación de libreta de aho						
56900510	Consulta Buró de Crédito						
56900515	Emisión de Ordenes de Pago						
56900520	Comisión Pago de Luz Electrica d						
56900525	Comision servicios varios						
56900535	Intereses ganados en inversiones						
TOTAL INGRESOS							
						-327050.32	
		G A S T O S					
41	INTERESES CAUSADOS						
4101	Obligaciones con el público						
410115	Depósitos de ahorro						
41011505	Depósitos de ahorro						
41011510	Depósitos Lojantito Emprendedor						
41011520	Depósitos de Ahorro Acumulativo						
410130	Depósitos a plazo						
41013005	Depósitos a plazo						
45	GASTOS DE OPERACIÓN						
4501	Gastos de personal						
450105	Remuneraciones mensuales						
45010505	Sueldo unificado						
45010510	Comisiones al personal						
450110	Beneficios sociales						
45011005	Decimo Tercer Sueldo						
45011010	Decimo cuarto Sueldo						
45011015	Fondos de Reserva						
450120	Aportes al IESS						
45012005	Aportes al IESS Patronal						
450190	Otros						
45019005	Horas Extras						
45019010	Vacaciones						
45019020	VIATICOS Y MOVILIZACION						
4501902005	Viaticos						
45019050	Uniformes						
4502	Honorarios						
450205	Directores						
45020510	GASTOS						
4502051005	Capacitación						
4502051010	Movilización						
4502051015	Refrigerios						
450210	Honorarios profesionales						
4503	Servicios varios						
450305	Movilización, fletes y embalajes						
45030515	Suministros de oficina						
45030520	Utiles aseo oficina						
450315	Publicidad y propaganda						
45031505	Publicidad y propaganda						
45031510	Promociones						
450320	Servicios básteos						
45032005	Energía y Agua						
45032010	Comunicaciones - Telefono						
Fecha Impresión: 2015-08-03 10:55:06 - Usuario: CONTADOR							

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2013
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-03 (Definitivo).

Página 00001

		INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			
5101	Depósitos			-282600.00
510110	Depósitos en bancos e instituciones		-1376.33	
51011005	Depósitos en bancos e instituciones	-1376.33		
5104	Intereses y descuentos de cartera de			
510405	Cartera de créditos comercial		-3453.07	-281223.67
51040505	Cartera de crédito comercial	-3453.07		
510410	Cartera de créditos de consumo		-32612.30	
51041005	Cartera de créditos para la microe	-32612.30		
510420	Cartera de créditos para la micr		-205985.03	
51042005	Cartera de créditos para la micr	-30784.06		
51042010	CARTERA DE CREDITOS EMERGENTES	-175200.97		
510450	De mora		-39173.27	
51045005	De mora	-39173.27		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			-17151.79
5403	Afiliaciones y renovaciones			
540305	Cuota de afiliación de socios		-696.00	-696.00
5405	Servicios cooperativos		-696.00	-696.00
540505	SERVICIOS COOPERATIVOS		-696.00	
54050510	Servicios	-696.00		
5406	Por asesoramiento financiero			-15759.79
540605	EN CREDITO COMERCIAL		-200.00	
54060505	En Crédito Comercial	-200.00		
540610	EN CREDITO DE CONSUMO		-1002.77	
54061005	En crédito de Consumo	-1002.77		
540620	EN CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		-14557.02	
54062005	En crédito para la microempresa	-1172.88		
54062010	En crédito emergente	-13384.14		
56	OTROS INGRESOS			-27298.53
5604	Recuperaciones de activos financiero			
560420	Intereses y comisiones de ejercici		-21441.85	-21441.85
56042005	Intereses y comisiones de ejerci	-21441.85		
5690	otros			-5856.68
569005	otros		-5856.68	
56900505	Por renovación de libreta de aho	-13.00		
56900510	Consulta Buró de Crédito	-21.44		
56900515	Emisión de Ordenes de Pago	-30.00		
56900520	Comisión Pago de Luz Electrica d	-2.10		
56900525	Comision servicios varios	-10.84		
56900535	Intereses ganados en inversiones	-5779.30		
	TOTAL INGRESOS			-327050.32
		GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS			166181.50
4101	Obligaciones con el público			166181.50
410115	Depósitos de ahorro		2679.19	
41011505	Depósitos de ahorro	2335.27		
41011510	Depósitos Lojanito Emprendedor	155.58		
41011520	Depositos de Ahorro Acumulativo	188.34		
410130	Depósitos a plazo		163502.31	
41013005	Depósitos a plazo	163502.31		
45	GASTOS DE OPERACION			117386.26
4501	Gastos de personal			45251.87
450105	Remuneraciones mensuales		33144.10	
45010505	Sueldo unificado	32490.25		
45010510	Comisiones al personal	653.85		
450110	Beneficios sociales		7214.79	
45011005	Decimo Tercer Sueldo	3106.47		
45011010	Decimo cuarto Sueldo	2331.12		
45011015	Fondos de Reserva	1777.20		
450120	Aportes al IESS		4171.38	
45012005	Aportes al IESS Patronal	4171.38		
450190	Otros		721.60	
45019005	Horas Extras		290.43	
45019010	Vacaciones		238.71	
45019020	VIATICOS Y MOVILIZACION		5.00	
4501902005	Viaticos	5.00		
45019050	Uniformes		187.46	
4502	Honorarios			2178.74
450205	Directores		2150.25	
45020510	GASTOS		2150.25	
4502051005	Capacitación	1237.60		
4502051010	Movilización	30.00		
4502051015	Refrigerios	882.65		
450210	Honorarios profesionales		28.49	
4503	Servicios varios			52263.35
450305	Movilización, fletes y embalajes		881.74	
45030515	suministros de oficina	851.91		
45030520	Utiles aseo oficina	29.83		
450315	Publicidad y propaganda		28506.20	
45031505	Publicidad y propaganda	28476.20		
45031510	Promociones	30.00		
450320	Servicios básteos		3928.88	
45032005	Energía y Agua	763.05		
45032010	Comunicaciones - Telefono	3165.83		

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:55:06 - Usuario: CONTADOR

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Ejercicio 2013

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-03 (Definitivo).

Pagina 000002

450325	Seguros		146.17	146.17		
45032510	Seguros de Fidelidad					
450330	Arrendamientos	146.17				
45033005	Arrendamientos	13025.40		13025.40		
450390	Otros servicios			5774.96		
45039030	Gasto aniversario	1594.95				
45039035	Gastos de Asamblea	199.15				
45039040	Gastos Bancarios	201.61				
45039050	Comisión RAPIPAGOS	12.80				
45039060	CREDITREPORT Bufo de Crédito	1525.37				
45039080	Otros Eventos	374.42				
45039090	Gastos de auditoria	1866.66				
4504	Impuestos, contribuciones y multas					
450430	Multas y otras sanciones			355.30		355.30
45043005	Multas y otras sanciones	355.30				
4505	Depreciaciones					
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic			865.70		6340.84
45052505	Muebles y enseres	865.70				
450530	Equipos de computación			2479.94		
45053005	Equipos de Computacion	2479.94				
450540	Equipos de oficina			2332.67		
45054005	Equipos de oficina	2332.67				
450590	Otros			662.53		
45059005	Otros	662.53				
4506	Amortizaciones					
450610	Gastos de constitución y organizac			1054.35		3905.36
45061005	Gastos varios de constitución	1054.35				
450630	Gastos de adecuación			2851.01		
45063005	gastos de adecuación	1044.76				
45063015	Gastos navideños	1806.25				
4507	Otros gastos					
450705	Suministros diversos			1492.15		7090.80
45070505	Suministros diversos	12.37				
45070510	Papeleria	746.18				
45070515	Materiales de oficina	116.60				
45070520	Fotocopias	4.00				
45070525	Gastos varios	148.66				
45070530	Cafeteria	323.57				
45070535	Utensilios de Aseo y Limpieza	140.77				
450710	Donaciones			1000.00		
45071005	Donaciones	1000.00				
450715	Mantenimiento y reparaciones			4349.43		
45071505	Instalación, mantenimiento y rep	3513.32				
45071510	Mantenimiento/Reparacion equipos	75.04				
45071515	Partes y Repuestos Equipos compu	409.67				
45071520	Mantenimiento y reparaciones al	163.24				
45071525	Monitoreo alarma G45	188.16				
450790	Otros			249.22		
45079015	Suscripciones	22.40				
45079020	gastos no deducibles	211.08				
45079025	Envio de Encomiendas	15.74				
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS					
4703	Intereses y comisiones devengados en					8304.30
470305	Intereses y comisiones devengados			8304.30		8304.30
47030505	Intereses y comisiones devengado	8304.30				
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS					
4815	Impuesto a la renta					0.01
481505	Impuesto a la renta			0.01		0.01
48150505	Impuesto a la renta	0.01				
TOTAL GASTOS						291872.07
EXCEDENTE DEL PERIODO						-35178.25

Fecha Impresion: 2015-08-03 10:55:06 - Usuario: CONTADOR

Anexo 4. Estado de Resultados 2014.

Oficina: Matriz		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			Ejercicio 2014	
Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31 (Definitivo)		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)			Página 000001	
		I N G R E S O S				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS					
5101	Depósitos					-175435.64
510110	Depósitos en bancos e instituciones			-681.94	-681.94	
51011005	Depósitos en bancos e instituciones					
5104	Intereses y descuentos de cartera de			-681.94		
510410	Cartera de créditos de consumo				-174753.70	
51041005	Cartera de créditos de consumo			-23939.25		
510420	Cartera de créditos para la microe				-123218.54	
51042005	Cartera de créditos para la microe			-20399.04		
51042010	CARTERA DE CREDITOS EMERGENTES			-102819.50		
510450	De mora				-27595.91	
51045005	De mora			-27595.91		
54	INGRESOS POR SERVICIOS					
5403	Afiliaciones y renovaciones					-4670.18
540305	Cuota de afiliación de socios				-480.00	
5405	Servicios cooperativos				-480.00	
540505	SERVICIOS COOPERATIVOS				-480.00	
54050510	Servicios			-480.00		
5406	Por asesoramiento financiero					
540610	EN CRÉDITO DE CONSUMO				-3710.15	
54061005	En crédito de consumo			-441.90		
540620	EN CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA				-3268.25	
54062005	En crédito para la microempresa			-130.00		
54062010	En crédito emergente			-3138.25		
5490	Otros servicios					-0.03
549005	Tarifados con costo máximo				-0.03	
54900510	Otros			-0.03		
56	OTROS INGRESOS					
5604	Recuperaciones de activos financiero					-21323.51
560420	Intereses y comisiones de ejercici				-14024.16	
56042005	Intereses y comisiones de ejercici			-14024.16		
5690	Otros					-7299.35
569005	Otros				-7299.35	
56900505	Por renovación de libreta de aho			-9.00		
56900515	Emision de ordenes de Pago			-24.00		
56900525	Comision servicios varios			-4323.06		
56900535	Intereses ganados en inversiones			-2943.29		
TOTAL INGRESOS						-201429.33
		G A S T O S				
41	INTERESES CAUSADOS					
4101	Obligaciones con el público					155486.60
410115	Depósitos de ahorro			3241.77		
41011505	Depósitos de ahorro					
41011510	Depósitos Lojantito Emprendedor			2443.04		
41011520	Depositos de Ahorro Acumulativo			215.52		
410130	Depósitos a plazo			583.21		
41013005	Depósitos a plazo			152244.83		
44	PROVISIONES					
4401	Inversiones					12023.48
440105	Inversiones				118.00	
44010505	Inversiones			118.00		
4402	Cartera de créditos					11905.48
440205	Cartera de créditos				11905.48	
44020505	Cartera de créditos			11905.48		
45	GASTOS DE OPERACIÓN					
4501	Gastos de personal					122914.66
450105	Remuneraciones mensuales				51262.31	
45010505	Sueldo unificado			45582.47		
45010510	Comisiones al personal			5679.84		
450110	Beneficios sociales				6368.87	
45011005	Decimo Tercer Sueldo			3148.08		
45011010	Decimo Cuarto Sueldo			1200.68		
45011015	Fondos de Reserva			2020.11		
450120	Aportes al IESS				4983.49	
45012005	Aportes al IESS Patronal			4983.49		
450190	Otros				1383.11	
45019005	Horas Extras				398.93	
45019010	Vacaciones				800.67	
45019055	Atenciones				183.51	
4502	Honorarios					2339.60
450205	Directores				1077.08	
45020510	GASTOS			1077.08		
4502051005	Capacitación			237.44		
4502051010	Movilización			177.57		
4502051015	Refrigerios			603.50		
4502051025	Viaticos			58.57		
450210	Honorarios profesionales				1262.52	
4503	Servicios varios					40021.48
450305	Movilización, fletes y embalajes				922.16	
45030505	Gastos de Viaje			96.47		
45030515	Suministros de oficina			710.00		
45030520	Utiles aseo oficina			82.37		
45030525	Movilizacion			33.32		
450315	Publicidad y propaganda				15414.17	

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:55:31 - Usuario: CONTADOR

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Ejercicio 2014

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31 (Definitivo).

Página 000002

45031505	Publicidad y propaganda	15414.17			
450320	Servicios básicos		5429.78		
45032005	Energía y Agua	1266.52			
45032010	Comunicaciones - Telefono	4163.26			
450325	Seguros		1443.97		
45032510	Seguros de Fidelidad	146.17			
45032515	Seguros de Robos e Incendios	1297.80			
450330	Arrendamientos		13150.40		
45033005	Arrendamientos	13150.40			
450390	Otros servicios		3661.00		
45039015	Elecciones	1170.71			
45039020	Judiciales y Notariales	126.09			
45039030	Gasto aniversario	76.00			
45039040	Gastos Bancarios	129.46			
45039060	CREDITREPORT Buro de Crédito	800.80			
45039080	Otros Eventos	215.00			
45039090	Gastos de auditoria	1142.85			
4504	Impuestos, contribuciones y multas			1783.85	
450405	impuestos Fiscales		10.01		
45040505	Impuestos Fiscales	10.01			
450415	Contribuciones a la Superintendenc		775.84		
45041505	Contribuciones a la Superintende	775.84			
450430	Multas y otras sanciones		998.00		
45043005	Multas y otras sanciones	998.00			
4505	Depreciaciones			6308.98	
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic		808.12		
45052505	Muebles y enseres	808.12			
450530	Equipos de computación		4368.62		
45053005	Equipos de Computación	4368.62			
450540	Equipos de oficina		421.42		
45054005	Equipos de oficina	421.42			
450590	Otros		710.82		
45059005	Otros	710.82			
4506	AMORTIZACIONES			1544.30	
450610	Gastos de constitución y organizac		991.72		
45061005	Gastos varios de constitución	991.72			
450615	Gastos de instalación		282.85		
45061505	Gastos de instalación	282.85			
450630	Gastos de adecuación		269.73		
45063005	Gastos de adecuación	161.22			
45063015	Gastos navideños	108.51			
4507	Otros gastos			6918.67	
450705	Suministros diversos		1830.31		
45070505	Suministros diversos	50.40			
45070510	Papelaria	1128.00			
45070515	Materiales de oficina	480.87			
45070520	Fotocopias	13.09			
45070525	Gastos Varios	32.06			
45070530	Cafeteria	64.05			
45070535	Utensilios de Aseo y Limpieza	61.84			
450715	Mantenimiento y reparaciones		4829.37		
45071505	Instalación, mantenimiento y rep	2991.74			
45071510	Mantenimiento/Reparacion equipos	177.00			
45071515	Partes y Repuestos Equipos compu	1071.26			
45071520	Mantenimiento y reparaciones	381.93			
45071525	Monitoreo alarma G4S	207.44			
450790	Otros		258.99		
45079005	Lubricantes y Combustibles	12.00			
45079015	Suscripciones	88.93			
45079020	Gastos no deducibles	127.99			
45079025	Envio de Encomiendas	30.07			
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS				
4703	Intereses y comisiones devengados en		7546.37	7546.37	
470305	Intereses y comisiones devengados		7546.37		
47030505	Intereses y comisiones devengado	7546.37			
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS				
4815	Impuesto a la renta		20.74	20.74	20.74
481505	Impuesto a la renta		20.74		
48150515	Otros gastos	20.74			
TOTAL GASTOS					297991.85
DEFICIT DEL PERIODO					96562.52

Fecha Impresión: 2015-08-03 10:55:31 - Usuario: CONTADOR

Anexo 5. Matriz de requisitos.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CREDITO EN LA COAC PROBIENESTAR LTDA.

SOCIO	MONTO	DEUDOR									GARANTE							
		AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SBBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC - 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO	CERTIF. CTA ACTIVA	AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SBBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC - 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO
SUQUILANDA ORDOÑEZ ROSA VICENTA	5373.77	X	X	X			X				X	X	X		X			
RIMARACHIN DIAZ FANISA AYDE	5000	X	X	X			X			X	X				X			
PALADINES RIVERA ELVA MARIA	5000	X	X	X			X		X	X	X							
ARMIJOS LLIVIGAÑAY OSCAR FABIAN	5000	X	X	X	X		X		X	X	X			X				
SILVA JIMENEZ GIOVANNY ALEJANDRO	27379.05		X	X			X		X		X	X			X			
CHAVEZ CASTILLO JUAN CARLOS	2500	X	X	X			X		X	X	X	X		X				
ULLAGUARI LIMA MARIA ELIZABETH	5000	X	X	X			X				X				X			
LIMA ORDOÑEZ AVILA SABINA	8000																	
SARANGO CARRION LEIDI ADRIANA	4045.30	X	X	X		X	X		X		X	X	X					X
SANTIN CASTILLO MARLO LEONARDO	2000																	
CHOCHO JIMENEZ LUIS MARIA	3000																	
ACARO RUEDA ESTHELA YADIRA	5000																	
HURTADO JARAMILLO KATYA GABRIELA	3000		X						X		X							X
PIEDRA JARAMILLO KAREN LOURDES	2000		X						X	X	X							
JARAMILLO TANDAZO FRANZ SANTIAGO	10000																	
HUANG JIN	10000		X	X	X		X				X	X	X	X				X

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CREDITO EN LA COAC PROBIENESTAR LTDA.

SOCIO	MONTO	DEUDOR								GARANTE								
		AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO	CERTIF. CTA ACTIVA	AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO
GUZHÑAY LUIS PATRICIO	6000																	
RIOS MONTALVAN BAIRON EDUARDO	60461.77	X	X	X	X	X	X			X								
JIMENEZ MARIA LUISA	2000		X	X			X			X	X	X			X			
COMPAÑÍA GETSCALL CIA LTDA.	5000																	
PALACIO ANDRADE THALIA CUMANDA	5565.23																	
MEDINA JIMENEZ ROSA MARY	46430.90																	
JARAMILLO ORTEGA ROSA CARMITA	1500	X	X	X						X	X	X						X
GARCIA ONTANEDA XAVIER EFRAIN	6000	X	X	X			X				X	X						X
NARANJO PAZMIÑO JACKELINE IVONNE	2000		X	X				X	X		X	X						X
MONTESINOS LUNA JULIO CESAR	47619.04	X	X	X	X					X	X	X			X			
CUEVA TINOCO GALO IVAN	26618.48		X		X	X	X											
CAMPOVERDE BUSTAMENTE JUAN CARLOS	70605.88																	
ROMERO APOLO BELI REITA	7796.51		X		X					X	X	X						X
COMPAÑÍA GETSCALL CIA LTDA.	15000																	
LOPEZ ORDOÑEZ PAULO CESAR	3000																	
CONSTRUCTORA INMOBILIARIA MADRID	4560																	

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CREDITO EN LA COAC PROBIENESTAR LTDA.

SOCIO	MONTO	DEUDOR								GARANTE								
		AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO	CERTIF. CTA ACTIVA	AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO
VEGA ELIZALDE JOSE LUIS	2000																	
CORONEL PALACIOS HENRY HUMBERTO	10000	X	X	X	X	X			X		X		X					X
IÑAGUAZO PERALTA ELSA LASTENIA	1000																	
JARAMILLO HILL DANIEL	4000																	
ABAD VILLAVICENCIO EDGAR IVAN	4000	X	X						X		X	X						X
OJEDA VEGA BANCA ADELAIDA	3500																	
HERNANDEZ ALMEIDA DAVID GONZALO	4000																	
CORDOVA AGILA ALEXANDRA ELIZABETH	8000	X						X			X	X						X
ELIZALDE ERRAEZ MARIA LEOVINA	2000																	
JARAMILLO CABRERA LUIS RAFAEL	5000	X	X						X		X	X	X	X				X
POMA CABRERA RUTH ALEJANDRA	1300	X	X						X		X	X			X			
BENITEZ MIRANDA DANIEL ALBERTO	4000	X	X					X			X	X		X				X
LEAL CERDAN KAREN LIZZETTE	10000	X	X			X			X		X	X		X	X			
ROSALES ROSALES ROSA HERMINIA	3000																	
MOROCHO CASTRO ROCIO DEL CARMEN	8000																	
ORDOÑES PAREDES JUDITH AEXANDRA	1500	X	X	X		X		X			X	X	X				X	
RIOFRIO PONCE EDGAR ANTONIO	2000																	
FLORES OVACO ROBIN VICENTE	6500																	

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CREDITO EN LA COAC PROBIENESTAR LTDA.

SOCIO	MONTO	DEUDOR									GARANTE						
		AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS	CERTIFICADO TRAB. /ROL DE PAGO	CERTIF. CTA ACTIVA	AUTOR. DE BURO DE CREDITO	COPIA DE CEDULA Y CERT. VOT.	COPIA DE PLANILLA DE SSBB	COPIA PREDIO URBANO	COPIA MATRICULA	RUC- 3 ULTIMAS DECLARACIONES	RISE - FACTURAS
NAVARRO SANCHEZ DORIS ANABEL	5000	X	X	X			X				X	X			X		
DELGADO BARRERA VALERIA MICHELLE	5000	X	X	X		X		X	X		X	X	X				X
CERDAN GUEVARA MAGDALENA	10000		X	X	X		X					X	X	X			X
ASANZA JARAMILLO LIDA FLOR MARIA	2500	X	X	X					X		X	X	X		X		
MONCADA ASANZA JANDRY JAMIL	2500	X	X	X					X		X	X	X		X		
SOLORZANO HURTADO DIEGO FERNANDO	6500																
ERAZO PAUCAR MAGALY DEL CARMEN	2385		X	X					X			X	X				X
CHIMBO GUAMAN JOSE ORLANDO	2000		X	X					X			X	X				X
SANTIN CASTILLO OLGA YACQUELINE	2300																
VEGA CALVA JOHN PATRICIO	1000																
HERRERA TORRES JOSE LEONARDO	5000																
MONTEZA DIAZ MARCO ANTONIO	5000																
CORDOVA ARMIJOS MARGARITA MARIA	2500																
SILVA SOLORZANO ANA CRISTINA	1000																
ORTEGA BURNEO CRISTHIAN ANTONIO	2000																
FERNANDEZ SUING KARLA ALEXANDRA	2000																
BRAVO LUDEÑA NANCY LUCIA	1500																
VIDAL ABRIGO MARIA YAJAIRA	15570																

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En ejercicio de las facultades que le confieren el Artículo 33 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, y el Artículo 38 del Estatuto de la Cooperativa:

Resuelve:

Expedir el siguiente

REGLAMENTO DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

OBJETIVOS

Este Reglamento, normará el servicio crediticio que brinda la Cooperativa a sus asociados, en el marco de las Políticas Establecidas; Ley de Cooperativas, Estatuto y disposiciones complementarias que norman el desarrollo institucional.

Los préstamos que otorgue la Cooperativa estarán dirigidos a satisfacer las necesidades de consumo, vivienda, y primordialmente, a la creación, ampliación y fortalecimiento de las actividades productivas, individuales, del núcleo familiar, de la micro y pequeña empresa, a promover el desarrollo socio-económico de sus asociados y la comunidad, para la cual se orienta.

CAPÍTULO II

DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 1.- La Cooperativa clasifica sus créditos a otorgar en función del destino de los mismos, estableciéndose, las siguientes líneas:

a. Crédito de Producción.- Son los Créditos orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo y/o infraestructura -activo fijo-, de las empresas individuales, del núcleo familiar, micro o pequeña empresa, que tiendan a incrementar y/o fortalecer su actividad productiva.

Son considerados créditos productivos, las actividades de pequeña industria, artesanía, agricultura, ganadería, pesca artesanal, piscicultura, crianza de animales menores, manufactura, transporte, servicios y otras actividades tipificadas productivas;

b. Crédito de Vivienda.- Son los créditos destinados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles;

c. Crédito de Consumo.- Son los Préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: Nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular, etc.;

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

- d. **Crédito Agropecuario.**- Son créditos de menor escala, destinados a apoyar al sector, en cultivos de ciclo corto, pudiendo concederse los mismos con la amortización trimestral o semestral, según el período del cultivo; y,
- e. **Micro crédito.**- Son préstamos destinados a atender las necesidades urgentes de los socios, pueden ser otorgados sobre la base de garantías constituidas por: depósitos a plazo fijo, hipotecas que el socio mantenga en la Institución, sobre cheques o sobre la prenda de joyas. Según su naturaleza y plazo, pueden ser considerados como Micro crédito, Crédito Emergente o Sobregiro Cooperativo.

CAPÍTULO III

EL ENCAJE

ARTÍCULO 2.- El encaje constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto de crédito durante la vigencia de su obligación. Está conformado por los certificados de aportación y los saldos de los depósitos de ahorros que mantiene el socio en su cuenta, constituyéndose en una relación de apalancamiento financiero para la obtención del crédito.

La Cooperativa ha instituido el "Encaje", para fines específicos de crédito y éste deberá cubrir la relación porcentual de dicho crédito. En todo caso esta relación no podrá ser inferior al diez por uno (10% de encaje con relación al monto solicitado).

La relación Préstamo-Encaje, podrá variar de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, el Gerente en función a las condiciones económico-financieras de la Cooperativa y las características de los préstamos a conceder. El Gerente podrá proponer al Consejo de Administración la revisión de esta relación préstamo-encaje, cuando lo creyere conveniente.

CAPÍTULO IV

DEL PLAZO

ARTÍCULO 3.- Los plazos de pago máximo que se establezcan en los créditos, guardarán concordancia con las políticas establecidas, la situación económico-financiera de la Cooperativa, la actividad a financiarse, la modalidad del crédito, y las variables exógenas influyentes.

Los créditos promovidos por líneas de financiamiento de instituciones nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que contemplen los convenios específicos.

Los plazos máximos de pago serán revisados permanentemente por la Gerencia en función del comportamiento del mercado financiero local y nacional, así como de los flujos de caja proyectados y otras variables exógenas. De ser necesario las modificaciones serán propuestas al Consejo de Administración para su autorización respectiva.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

A la presente fecha, la Cooperativa otorgará créditos a sus socios en las diferentes líneas, con plazos que podrán variar entre los treinta y trescientos sesenta días.

CAPÍTULO V

DE LAS GARANTIAS

ARTÍCULO 4.- Las garantías constituyen respaldo del crédito ante eventualidades de no pago por parte del deudor; las garantías serán calificadas a satisfacción de la Cooperativa.

Las garantías pueden ser las siguientes:

- a. **Aval, Personal y Solidario.-** Una o más personas, socios o no de la Cooperativa, personas solventes moral y económicamente, con actividad y domicilio conocido, dentro de la Provincia de Laja, y de preferencia con residencia en el área de influencia de la oficina Matriz o Agencias locales en caso de existir.

Para el caso de las agencias y/o sucursales que la Cooperativa establezca en otras regiones del país, se considerará el ámbito operativo de influencia directo de sus oficinas.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales, responderán solidariamente con los depósitos en ahorros a la vista, certificados de aportación y cualquier otro tipo de depósitos que tuvieren en la Cooperativa, incluso con sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito, más intereses y gastos que demande el proceso de recuperación del crédito;

- b. **Prendaria.-** La Cooperativa puede financiar la adquisición de maquinaria, equipo caminero, vehículos u otros bienes productivos, siempre que sean nuevos, estos bienes pueden constituir garantía, parcial o total, previa calificación a satisfacción de la Cooperativa, por un monto máximo de crédito del 65% de su avalúo.

Cuando se trate de garantía prendaria el usuario debe acreditar la legitimidad o propiedad del bien a preñar, que esté libre de todo gravamen; asimismo, que esté coberturado ante eventuales siniestros (robo, incendio, daños contra terceros, etc.), a través de póliza de seguro debidamente endosada a favor de la Cooperativa, cuya cobertura alcance el tiempo de vigencia del crédito. De no ser factible contar con póliza de seguro deberá exigirse un garante.

Además, la Cooperativa puede otorgar créditos en la modalidad de micro crédito o consumo de corto plazo -uno a seis meses- sobre la base de garantía prendaria constituida por prendas y/o joyas de oro, plata o piedras preciosas debidamente avaluadas por un perito experto, crédito que no superará el 50% de su avalúo.

La formalización de la garantía prendaria se concreta con la inscripción en el Registro Mercantil y al tratarse de vehículo con el registro de no negociable en la Comisión de Tránsito correspondiente.;

- c. **Hipotecaria.-** Constituida por bien inmueble: terreno, casa, departamento o edificio. Cuando la Cooperativa financie bienes inmuebles, preferentemente

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

el inmueble debe garantizar el crédito hasta por un valor máximo equivalente al 60% del avalúo del bien entregado en garantía, de tratarse de un socio con historia crediticia excelente; si su historia crediticia tiene calificación de muy buena hasta un 50% y tratándose de un socio cuyo pago de préstamos anteriores no ha sido muy regular hasta un 40%, dicho porcentaje también registrará para socios que soliciten crédito por primera vez.

La garantía hipotecaria también podrá servir como tal, para garantizar créditos de consumo y micro créditos.

El Gerente, los Jefes de las Agencias y el Jefe de Cartera están obligados previo a autorizar el inicio de los trámites de hipoteca, verificar que los bienes a hipotecarse, su avalúo se ajuste a la realidad y sea una propiedad de fácil realización en términos de venta.

Deben los operadores de crédito o quienes hagan sus veces cerciorarse plenamente que la propiedad este libre de todo gravamen, formalizándose la hipoteca con la inscripción del bien en el Registro de la Propiedad, debiendo constar, Hipoteca Primera y Preferente a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda. No se aceptará segunda hipoteca, salvo casos muy excepcionales.

El Consejo de Administración, o la Gerencia, establecerán los montos referenciales que indiquen el(los) tipo(s) de garantía(s) a requerir al solicitante del crédito. Podrán establecerse o aceptarse garantías complementarias; y,

- d. **Documentaria.-** Constituida por aquellos documentos fiduciarios y/o títulos valores que se encuentren a nombre y en poder del prestatario, los mismos que acrediten vigencia y propiedad real, factibles de ser pignoralados (documentos ofrecidos en garantía) a nombre de la Cooperativa hasta la cancelación total del crédito, reconociéndole a la Institución la capacidad de negociarlos y/o venderlos en caso de impago hasta cubrir la deuda.

CAPÍTULO VI

DEL MONTO DEL CRÉDITO

ARTÍCULO 5.- El monto del crédito individual se establecerá por la "CAPACIDAD DE PAGO" del sujeto, viabilidad del proyecto a financiar y garantías a satisfacción de la Cooperativa.

A la presente fecha, la Cooperativa no otorgará créditos a ningún socio por montos menores a DOSCIENTOS, 00/100 USD, ni mayores a DIEZ MIL, 00/100 USD.

El Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia podrá establecer topes de créditos según las modalidades, sin rebasar el límite antes referido.

Los créditos sujetos a convenios tendrán un tratamiento específico, estarán normalmente regulados por las mismas disposiciones que consten en los convenios, en cuanto a garantes, plazos, modalidades de descuento y otras seguridades que la institución exija; en lo referente a montos, estarán restringidos a la capacidad de pago, en todo caso, considerando que son créditos sobre firmas, el monto máximo que fije el Consejo de Administración, no será superior a 5,000.00 USD por crédito.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

ARTÍCULO 6.- Ningún socio podrá contraer obligaciones directas e indirectas por más del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa.

CAPÍTULO VII

DEL SUJETO DE CRÉDITO

ARTÍCULO 7.- Son sujetos de crédito, las personas naturales y jurídicas vinculadas a la Cooperativa en calidad de socios, con capacidad legal para contratar, quienes deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a. Ser ecuatoriano o extranjero residente en el país, domiciliado en la Provincia de Loja. En el caso de las agencias y sucursales ubicadas en otras regiones del país, deberán estar domiciliados de preferencia en el ámbito operativo de influencia directa de las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda. Y SUS AGENCIAS si las hubiere;
- b. Acreditar capacidad de pago y/o viabilidad del proyecto o negocio;
- c. De preferencia tener experiencia crediticia con la Cooperativa y no haber incurrido en mora a tal punto de haber recuperado el crédito con sentencia del Juez, en cuyo caso se le penalizará a que dé movimiento a su cuenta por el lapso de 3 meses, ejerciendo dicho control sobre la base de la fecha de la solicitud de crédito que presente;
- d. El haber incurrido en más de 4 cuotas o 120 días de mora y haber sido demandado; en la primera petición de un nuevo crédito que solicite se le invitará a que dé movimiento la cuenta de 30 a 60 días;
- e. De tratarse de socio nuevo, de preferencia deberá dar movimiento a su cuenta por lo menos 30 días;
- f. No ser garante o deudor solidario de socio prestatario en mora;
- g. Presentar las garantías a satisfacción de la Cooperativa;
- h. Los cónyuges socios de la Cooperativa, podrán ser sujetos de crédito en forma individual o mancomunada; sin embargo, para los propósitos establecidos en el Artículo 6 del presente Reglamento se considerarán como un sólo sujeto de crédito;
- i. Acreditar el encaje exigible para el monto a solicitar; y,
- j. Un socio SOLO podrá tener UN CRÉDITO, sin embargo si será sujeto de un sobregiro cooperativo.

CAPÍTULO VIII

DE LAS TASAS DE INTERÉS

ARTÍCULO 8.- Todos los créditos están sujetos a una tasa de interés compensatoria convenida entre las partes, la misma que tendrá el carácter de reajutable automáticamente y de manera unilateral por parte de la

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

Cooperativa, en salvaguarda de los intereses institucionales, dentro del marco o parámetros que dispone la Junta Bancaria, Banco Central y la política de competitividad en el mercado financiero tanto local como nacional.

ARTÍCULO 9.- Los créditos que cayeren en mora, estarán sujetos a la tasa de interés moratoria; su aplicación se determinará conforme a lo regulado por la Autoridad Monetaria.

El interés de mora a la fecha se regula en el 4% adicional sobre la tasa original.

La tasa de intereses es aplicada sobre saldos; es a término vencido, aparejada a cada cuota de amortización.

ARTÍCULO 10.- El Consejo de Administración fijará las tasas de interés a propuesta de la Gerencia. Las tasas serán permanentemente revisadas y podrán variar de acuerdo a las circunstancias del mercado financiero, y a la situación económico-financiera de la Cooperativa.

ARTÍCULO 11.- Los créditos que se otorguen con líneas de financiamiento de instituciones de desarrollo, nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que se establezca con el organismo financiador.

CAPÍTULO IX

DE LAS RETENCIONES

ARTÍCULO 12.- Los créditos estarán sujetos, a las retenciones que por imperativo de la ley se impongan; así como, las que dispusiere el Consejo de Administración para efectos de cubrir los costos operativos, seguros y otros, para los fines que se precise, las que podrán ser revisadas cuando el caso lo requiera.

El impuesto y retenciones que se descontarán de los créditos en calidad de agente de retención son los siguientes:

Retenciones.-

- Certificados de Aportación: 0.1% anual (valor proporcional para otros plazos)
- Aporte al Fondo Irrepartible de Reserva

DISTRIBUCIÓN DEL APORTE AL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA

DESDE	HASTA	VALOR
500	1000	5
1001	2500	10
2501	5000	20
5001	Adelante	40

- Seguro de Desgravamen: 0.052% mensual-Obligatorio para socios menores de sesenta y cinco años-

CAPÍTULO X

DE LA FORMA DE PAGO

ARTÍCULO 13.- Los créditos que otorgue la Cooperativa son a plazo determinado, con amortizaciones escalonadas variables o fijas en forma mensual.

Determinados financiamientos a actividades productivas podrán concederse en términos que coincida con el ciclo productivo, es decir trimestralmente o semestralmente; en éstos casos, se podrá considerar la cancelación de intereses y capital en un sólo pago, o convenirse con el pago de los intereses de manera mensual.

CAPÍTULO XI

DE LA MOROSIDAD Y SANCIONES

ARTÍCULO 14.- Todo socio que obtenga un crédito de la Cooperativa está obligado a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente convenidas.

En la eventual mora que incurriese el socio prestatario, deberá comunicar a la cooperativa, a fin de evaluar su situación particular comprobada, si el caso amerita reprogramar sus amortizaciones dentro del plazo inicialmente convenido.

ARTÍCULO 15.- Un socio en mora de no plantear voluntariamente su situación para su consideración, será requerido el pago; de no tener resultado favorable, de 30 a 90 días de atraso, podrá declararse el préstamo de término vencido, liquidando los depósitos que tuviere, e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el préstamo, con sus respectivos intereses, costas judiciales y otros valores que la institución incurriere hasta lograr la recaudación total del crédito.

CAPÍTULO XII

DE LAS AMPLIACIONES Y REFINANCIAMIENTO

ARTÍCULO 16.- La Cooperativa atenderá casos debidamente comprobados y de necesidad del usuario, ampliaciones del plazo de pago y/o refinanciaciones de sus deudas con ampliación de plazo.

ARTÍCULO 17.- De solicitar ampliación del monto del crédito, el socio podrá hacerlo en cualquier tiempo siempre y cuando los pagos estén al día, en los términos y fechas de la tabla de amortización. Si es aprobado el requerimiento, se puede considerar una ampliación del monto, siempre y cuando las garantías y capacidad de pago lo califiquen, y liquidando el saldo del Crédito anterior.

Para el caso de las refinanciaciones éstas serán selectivas de preferencia en casos especiales y, debidamente justificadas.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

ARTÍCULO 18.- El refinanciamiento del crédito tendrá un carácter de selectividad previa evaluación debidamente comprobada de su necesidad y preferentemente previo el pago de intereses y al menos el 40% del capital.

En ningún caso un refinanciamiento contemplará desembolsos de mayores recursos en relación al crédito materia de refinanciamiento.

CAPÍTULO XIII

DE LOS CRÉDITOS A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS

ARTÍCULO 19.- Los créditos que soliciten los Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente, Funcionarios, Empleados y trabajadores de la Cooperativa, seguirán su curso normal en el trámite; serán analizados y aprobados en primera instancia por la Comisión de Crédito, y luego elevados al Consejo de Administración para su autorización final.

Los Directivos, Gerente y Funcionarios solicitantes de créditos, deberán abstenerse de participar en la decisión de sus respectivos créditos. Se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas a la administración del 2 % del Patrimonio Técnico y el cupo de crédito para todo el grupo no podrá ser superior al 10% del Patrimonio Técnico calculado para ambos casos al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

CAPÍTULO XIV

DE LA SUPERVISIÓN DEL CRÉDITO

ARTÍCULO 20.- La Cooperativa tiene la facultad de supervisar el adecuado uso del crédito, controlar el fin para el cual fue solicitado. El socio está obligado a proporcionar la información sobre el uso del crédito, y a brindar las facilidades de supervisión.

De determinarse la desviación del uso del crédito, la Cooperativa podrá dar por vencido todo el plazo y requerir la inmediata cancelación por la vía administrativa o judicial.

CAPÍTULO XV

PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITE

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

ARTÍCULO 21.- Todo préstamo se inicia con la presentación de la solicitud de crédito, de acuerdo al formato establecido por la Cooperativa; el socio prestatario deberá acompañar la documentación que sustente o acredite su identidad, la de su cónyuge, los garantes, sus ingresos, domicilio, propiedad de bienes que ofrezca en garantía; todo ello constituye el "expediente" del solicitante.

ARTÍCULO 22.- El expediente es sujeto de evaluación y calificación, en la que el(los) funcionario(s) de crédito correspondiente(s) emitirá(n) su opinión técnica; la Comisión de Crédito en base a la opinión del/de los funcionario/s, y a una última evaluación y deliberación de sus componentes, resolverá por la aprobación o denegatoria.

ARTÍCULO 23.- Las resoluciones adoptadas por unanimidad, son inapelables; es decir son determinantes.

ARTÍCULO 24.- Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá a su formalización, con la firma en el pagaré por el prestatario, garantes y sus cónyuges, excepto en ausencia comprobada, y para el caso de los convenios, contrato de garantías; e, inscripción en los registros públicos. Luego de estos trámites se procederá al desembolso.

Las firmas del pagaré se las realizarán en la Institución, en presencia de un funcionario del área de Cartera, Oficial de Crédito o Jefe de Cartera, quien efectuará la verificación y constatación de firmas, con la cédula de identidad de todas las personas citadas en el inciso anterior, del presente Reglamento.

De la preparación del pagaré será responsable civil, penal y pecuniariamente el personal de la sección de crédito.

CAPÍTULO XVI

DE LOS NIVELES RESOLUTIVOS Y ADMINISTRATIVOS

ARTÍCULO 25.- La Comisión de Crédito estará constituida por tres miembros, con derecho a voz y voto, designados por la Asamblea General o el Consejo de Administración de entre los socios.

ARTÍCULO 26.- Los préstamos que la Cooperativa otorgue a sus asociados, exige en cuanto a sus montos, los siguientes niveles de decisión:

- a. El Oficial de Crédito y/o Cobranzas está facultado para aprobar créditos hasta por el equivalente a 250.00-USD;
- b. El Jefe de Crédito y/o Cobranzas está facultado para aprobar créditos hasta por el equivalente a 500.00 USD;
- c. El Gerente está facultado para aprobar créditos ordinarios hasta por el equivalente a 2.000.00 USD.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito PROBIENESTAR Ltda.

Tratándose de créditos emergentes y sobregiros hasta el monto de 10,000.00 USD, de lo cual se informará a la Comisión de Crédito en la sesión inmediata.

- d. La Comisión de Crédito aprobará los créditos ^{ORDINARIOS} que superen el equivalente a 2,000.00 USD, hasta un máximo de 10,000.00 USD.

Solo en casos excepcionales el Consejo de Administración autorizará créditos que superen el techo establecido, previa aprobación de la respectiva Comisión.

ARTÍCULO 27.- Los Jefes de las Agencias están facultados para aprobar créditos hasta por el equivalente de 1,500.00 USD.

ARTÍCULO 28.- Todas las solicitudes de crédito, previo a su aprobación, en cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento, deberán contar con la evaluación, calificación y opinión técnica de los funcionarios y/o Jefe del departamento de Crédito y Cobranzas.

ARTÍCULO 29.- En la Comisión de Crédito las solicitudes de crédito, serán necesariamente aprobadas por unanimidad. De surgir criterios divergentes entre los miembros autorizados y, asentada en actas las opiniones de sus integrantes, dicha solicitud se elevará al estamento superior inmediato, esto es el Consejo de Administración.

CAPÍTULO XVII

DISPOSICIONES GENERALES FINALES

ARTÍCULO 30.- Complementariamente se establecen las siguientes disposiciones generales:

- a. El socio que haya garantizado a otro no podrá retirarse de la Cooperativa mientras su garantizado tenga obligaciones pendientes;
- b. Todos los gastos que se incurran en la formalización del crédito, como tasaciones, inspecciones, inscripción de garantías ante los registros públicos correspondientes, así como por su levantamiento, correrán por cuenta del socio prestatario;
- c. La Comisión de Crédito sesionará en el local de la Cooperativa en forma ordinaria una vez por semana y, extraordinariamente las que fueran necesarias para el cumplimiento de su misión;
- d. La Comisión de Crédito informará mensualmente al Consejo de Administración, sobre los créditos concedidos; y,
- e. Los créditos que se financien con recursos de organizaciones de desarrollo, nacional y/o extranjera, tendrán normatividad específica, según las condiciones que se convenga y, serán complementarias al presente Reglamento.

