

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

MEMORIA TÉCNICA

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**“DISEÑO Y APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA
PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC
NUEVA GENERACIÓN LTDA.”**

María Betty Allaica Caranqui

Ambato - Ecuador

2011

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación

C.P.A. Dayse Miranda

TUTORA DE LA MEMORIA TÉCNICA DE GRADO

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

“Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de las autora”

María Betty Allaica Caranqui

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera infinita a Dios, por darnos la sabiduría necesaria para poder culminar este proceso de preparación, a mis padres y esposo por darnos el apoyo incondicional, a los maestros de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quienes supieron guiarnos hacia la senda del saber para desarrollar como persona útil en la sociedad.

A mis compañeros(as) y amigos(as), quienes nos dieron aliento en tiempos difíciles.

Mi sentimiento de admiración y gratitud para todos.

María Betty Allaica Caranqui

DEDICATORIA

En este trabajo va sintetizado todo nuestro amor y reconocimiento a esas personas que día a día nos dieron valor y ánimo para llegar a culminar esta meta; por estar conmigo en cada paso que doy. Por haber contribuido a nuestra formación, este trabajo va dedicado A MIS PADRES Y ESPOSO.

A todos los maestro que supieron inculcar conocimientos y valores para poder tener un futuro mejor.

María Betty Allaica Caranqui

INDICE

PORTADA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
INDICE	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
CAPITULO I	9
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	9
1.1 ANTECEDENTES	9
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	9
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	11
1.4 MISIÓN	11
1.4 VISIÓN	11
1.5 PROPÓSITO CORPORATIVO	11
1.6 OBJETIVOS GENERALES	12
1.7 OBJETIVOS ESPECIFICOS.	12
1.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	13
1.9 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	15
CAPITULO II	19
2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	19
2.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.	20
2.2 ANALISIS EXTERNO.	26
2.3 ANÁLISIS FODA.	28
2.4 ANÁLISIS OPERATIVO.	29
CAPITULO III	30
3. PROPUESTA	30

3.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.	30
3.2 JUSTIFICACIÓN	32
3.3 OBJETIVOS	33
3.4 INSTITUCIÓN EJECUTORA	33
3.5 BENEFICIARIOS	33
3.6 TIEMPO ESTIMADO DE LA EJECUCIÓN	34
3.7 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE	34
3.8 ESTIMACIÓN DE COSTOS	34
3.9 ANALISIS DE FACTIBILIDAD	34
3.10 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA	35
3.11 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	52
3.12 PLAN DE MONITOREO.	52
CAPITULO IV	53
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
4.1 CONCLUSIONES	53
4.2 RECOMENDACIONES	55
RESUMEN	56
SUMMARY	57
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXOS	59

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación a tratar es “DISEÑO Y APLICACION DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA GENERACION LTDA”, y se lo ha elaborado con una visión objetiva, de lo que la institución desea mejorar día con día, con lo cual se aporta de una manera significativa en el mejoramiento continuo y gestión de calidad que debe existir en las Instituciones Financieras para que puedan enfrentarse de una mejor manera a los retos del mercado financiero.

El enfoque es crítico – propositivo: critico pues permite cuestionar la realidad del problema sobre la falta de estrategias de cobranza y su incidencia en la recuperación de cartera; propositivo porque plantea una alternativa de solución dejando a un lado la simple contemplación.

Este trabajo tiene como objetivo presentar nuevas opciones para el control de todos los departamentos que están involucrados con la cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Generación Ltda.

A través de un sistema de calidad y una adecuada aplicación de estrategias de cobranza se tendrá un mejor control de todos los recursos con los que cuenta la entidad, considerando que la base en la cual se mantiene el sistema cooperativo financiero es la colocación de recursos a sus cooperados, lo que permitirá que se minimicen los riesgos que se pueden presentar al no contar con algún apoyo que permite enlazar y sistematizar la información que se genera día a día en la institución.

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación” Mushuk Wiñay Ltda. Se constituyo mediante acuerdo ministerial N° 02 del 27 de Marzo del 2002 otorgada por la dirección Nacional de Cooperativas. El domicilio legal de la Institución es la Parroquia San Francisco del Cantón Ambato tendrá una duración indefinida sin embargo podrá disolverse y liquidarse por los causales establecidos en la ley de Cooperativas y el estatuto.

SECTOR.

Pertenece a la de Servicios por que sus actividades económicas están orientadas a entregar créditos a los socios y a captar depósitos de ahorros y depósitos a plazo fijo de los socios y clientes.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA¹

En Enero del año 2000, en una minga de la comunidad Pucara Grande de la Parroquia Pilahuin se agruparon jóvenes indígenas de la Provincia de Tungurahua, donde aportaron algunas ideas de formar una microempresa, hubieron algunas opiniones de los compañeros sobre la idea de formar una pre cooperativa, viendo la necesidad de los compañeros sobre la comunidad. Con un tiempo largo de lucha y trabajo ha venido dando algunos resultados buenos para cubrir las necesidades de las personas con el único objetivo de servir con honestidad y honradez dentro y fuera de la ciudad.

Es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito NUEVA GENERACION “MUSHUK WIÑAY” Ltda. fue aprobado y legalizado en 2002. Dirigida y administrada por

¹ Tomado de los archivos de la cooperativa del área de administración.

indígenas emprendedores, con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de nuestros socios.

Las Instituciones tradicionales perciben un alto riesgo de no pago de los créditos en el segmento urbano marginal y rural, fundamentalmente por desconocimiento del mercado y la cultura propia del sector

La realidad es diferente, Nueva Generación atiende a estos segmentos y el nivel de riesgo y desempeño financiero de la Cooperativa está dentro de parámetros adecuados.

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

EMPRESA FINANCIERA	CARACTERISTICAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Denominación: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación” Mushuk Wiñay Ltda. ❖ Ciudad: Ambato ❖ Fecha de Creación: 27 de Marzo del 2002 ❖ Teléf. 032829409 ❖ Tele fax: 032829409 ❖ Dirección: Calle Tomas Sevilla y Av. 12 de Noviembre s/n. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nivel: Medio 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerente General: Sr. Bernardo Toalombo ❖ Contadora: Lcda. Martha Rodríguez ❖ Auxiliar: Sr. Manuel Sisa ❖ Secretaria: Srta. Olga Tubón ❖ Jefe de Créditos: Sr. Tomas Llambo.

Fuente: Datos tomados de la reseña histórica.

Elaboración: María Allaica

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA²

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: San Francisco

Avenida: 12 de Noviembre y Tomas Sevilla

Número: S/N

1.4 MISIÓN³

Fomentar el desarrollo socio-económico de los asociados mediante el ahorro cooperativo y la prestación de servicios propios para la autogestión.

1.4 VISIÓN⁴

Ser una de las instituciones financieras del centro del país y del Ecuador fortaleciendo al incentivo de cooperativismo, obteniendo fuentes de financiamiento internas y externas para satisfacer todas las necesidades socio-económicas de los asociados.

1.5 PROPÓSITO CORPORATIVO⁵

Cubrir las necesidades socio-económicas y personales de la colectividad del centro del país convirtiéndoles en una fuente de trabajo y prestación de servicios propios de la entidad.

Valores y Principios Institucionales:

- ✓ Honestidad
- ✓ Seguridad y solvencia
- ✓ Vocación de servicio (Con calidez humana y profesionalismo)

² Datos tomados del ruc

³ Idem. 1

⁴ Idem. 1

⁵ Idem. 1

- ✓ Solidaridad y equidad
- ✓ Compromiso y responsabilidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Justicia
- ✓ Respeto mutuo
- ✓ Responsabilidad

1.6 OBJETIVOS GENERALES⁶

General.

Impulsar la calidad de servicio y atención a los socios del país mediante el ahorro cooperativo y la prestación de servicios propios para la autogestión.

1.7 OBJETIVOS ESPECIFICOS⁷.

- Promover el desarrollo socioeconómico de asociados y de la comunidad mediante la prestación de servicios.
- Fomentar el ahorro en la comunidad.
- Promover a través de sus servicios los principios de auto ayuda, autogestión y auto control como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Promover la relación y/o integración con otras entidades nacionales y / o extranjeras.
- Obtener fuentes de financiamiento interno o externo, que fueren necesario para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Establecer otros servicios no financieros que contribuyan el mejoramiento social y económico de sus miembros.
- Servir con eficacia y eficiencia

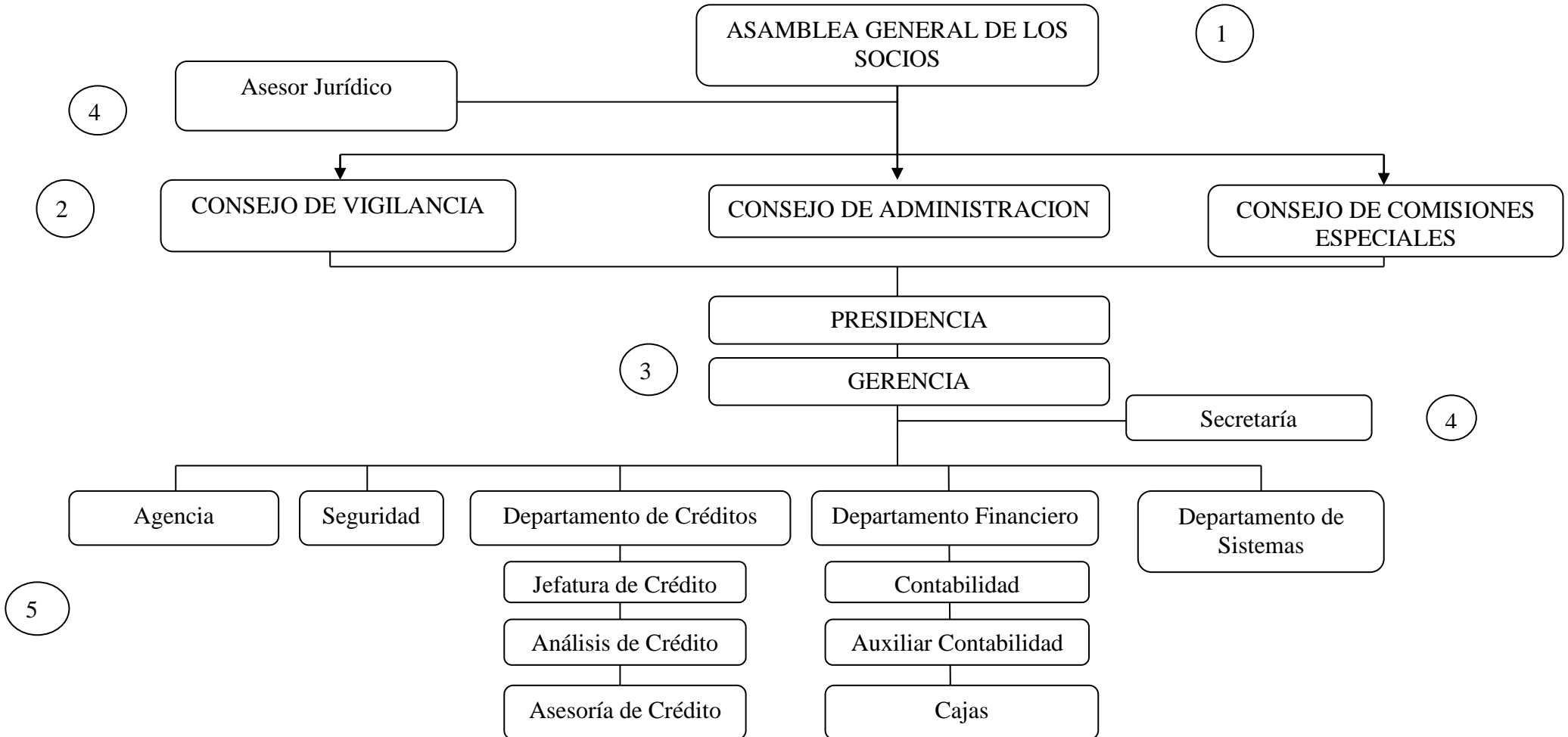
⁶ Idem. 1

⁷ Idem. 1

1.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL⁸

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA GENERACION MUSHUK WIÑAY Ltda.”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



⁸ Idem. 1

CUADRO DE REFERENCIA DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

NIVELES DE JERARQUIA	
1.- Legislativo	<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborado por: Autora de Investigación.➤ Revisado por: Gerente General.➤ Aprobado por: Consejo de Administración.➤ Fecha: Agosto del 2010.
2.- Administrativo	
3.- Ejecutivo	
4.- Asesor	
5.- Operativo	

Fuente: Organigrama Estructural.

Elaboración: María Allaica

1.9 ORGANIGRAMA FUNCIONAL⁹

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. Puesto	GERENTE
2. Jefe	PRESIDENTE
3. Supervisar A	PERSONAL DE APOYO
II. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
Estudios:	Titulo o Grado de Cuarto Nivel
Experiencia:	Tres años en puestos similares
Formación:	Cursos de computación, evaluación de proyectos, liderazgo, ingles, conocimientos de estados financieros
Habilidad:	Conceptual, inventiva, técnica y humana
III. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Asegurar la rentabilidad de la Cooperativa, controlando los gastos y manteniendo la satisfacción de los clientes.</p> <p>Como todos los puestos dentro de la cooperativa, se espera tenga estándares éticos muy altos.</p>	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1. Preparar los planes y presupuestos de la cooperativa y los presenta oportunamente al consejo de administración2. Exige al contador la elaboración de los balances, estados financieros, informes y demás asuntos que sean de su competencia.3. Atiende la gestión empresarial4. Propone al consejo de administración el nombramiento o remoción del personal y al asignación de funciones y deberes a los empleados y trabajadores y los dirige en sus labores5. Coordina y supervisa las labores de los comités	

⁹ Idem. 1

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. Puesto	PRESIDENTE
2. Jefe	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
3. Supervisar A	PERSONAL DE APOYO
II. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
Estudios:	Titulo o Grado de Cuarto Nivel
Experiencia:	Tres años en puestos similares
Formación:	Cursos de computación, evaluación de proyectos, liderazgo, ingles, conocimientos de estados financieros
Habilidad:	Conceptual, inventiva, técnica y humana
III. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Partiendo del precepto que asigna al Presidente el carácter de representante legal de la cooperativa en todos sus actos, los estatutos de estas entidades, con ligeras variantes, suele enumerar las funciones y atribuciones del Presidente, dentro de las siguientes ideas generales.</p>	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva, suscribiendo las respectivas actas. 2. Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva 3. Firmar cheques en forma conjunta con cualquiera de los dignatarios: Gerente y tesorero 4. Presentar a la Junta Directiva, el informe semestral de actividades. 5. Dirigir las labores de la Coalición Empresarial Anti contrabando. 6. Sugerir a la Asamblea y a la Junta Directiva los medios y acciones que considere para la buena marcha de la gestión empresarial 7. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto y Reglamento correspondientes. 	

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. Puesto	ASESORES DE CRÉDITO
2. Jefe	PRESIDENTE, GERENTE
3. Supervisar A	ASESORES
II. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
Estudios:	Licenciatura en Administración y/o Carrera afines
Experiencia:	Un año en puestos o funciones similares
Formación:	Cursos de auditoria y finanzas, computación, relaciones interpersonales, liderazgo, Administración
Habilidad:	Conceptual, inventiva, técnica y humana
III. NATURALEZA DEL PUESTO	
Promover el producto financiero de la empresa, monitoreando, analizando y evaluando los posibles clientes.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir servicios financieros mediante visitas y charlas promocionales. 2. Soporte y asistencia para la creación de Bancos Comunales: reglamento de operación, conformación de directiva. 3. Recepción de documentación correspondiente a créditos. 4. Análisis y verificación de información socioeconómica. 5. Gestión de recuperación de cartera. 6. Elaboración de informes 7. Monitoreo de los préstamos otorgados. 	

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. Puesto	ANALISTA DE CRÉDITO
2. Jefe	JEFE DE CRÉDITO
3. Supervisar A	ASESORES
II. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
Estudios:	Titulo de Tercer Nivel en Contabilidad
Experiencia:	Dos años en puestos o funciones similares
Formación:	Cursos de auditoría y finanzas, computación, relaciones interpersonales, liderazgo
Habilidad:	Conceptual, inventiva, técnica y humana
III. NATURALEZA DEL PUESTO	
Análisis y evaluación de antecedentes cuantitativos y cualitativos, para un correcto establecimiento de los riesgos de los clientes y operaciones de crédito presentadas para su aprobación.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formar y atender grupos productivos. 2. Identificar elementos de riesgo dentro del otorgamiento de créditos. 3. Recuperar créditos en caso de mora. 4. Alcanzar continuamente el cumplimiento de metas mensuales y anuales según se establezca en cada sucursal. Revisión de completitud y calidad de las aplicaciones de Crédito 5. Agregar Recomendación de Crédito en las aplicaciones de Crédito. 6. Confección de Fichas de Clasificación de Clientes, para los casos revisados. 7. Realización de Informes Sectoriales de Cartera. 	

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

Es indudable que el riesgo es un factor inherente dentro del sector financiero y más aun en la situación económica por la que atraviesa nuestro país, administrar adecuadamente los recursos de las entidades son el punto clave en cuanto al riesgo.

Son muchos los factores que origina el desequilibrio económico de nuestro país, las necesidades aumentan y la demanda de dinero es más fuerte cada día, es así que aparece las Cooperativa de Ahorro y Crédito dando solución a las necesidades de sus asociados.

La colocación de créditos conlleva muchos procesos que son similares en la mayoría de las instituciones financieras, pero es de considerar que las pequeñas y nuevas cooperativas conceden créditos a sus asociados de manera rápida con el objeto de captar el mercado, al tratar de competir con las grandes entidades es decir con aquellas instituciones ya reconocidas.

El sector donde funciona la institución existe competencia lo cual impide que la cooperativa pueda cumplir sus objetivos de manera inmediata.

Por ser una cooperativa que pertenece al sector indígena ha logrado el financiamiento de organismos externos lo cual permitió capitalizar a la institución y de esta manera pueda entregar más créditos a sus socios.

La cooperativa ha logrado efectuar varios convenios, con la finalidad de ser una institución intermediaria para la entrega de bono de desarrollo humano.

La entidad por pertenecer al sector indígena tiene la posibilidad de ser beneficiada de proyectos de organismos tanto nacionales como internacionales que apoyan al sector rural e indígena.

2.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.

Las entidades de micro finanzas (cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por la superintendencia de bancos a demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos, asociados a la actividad de recuperación de cartera por ello se puede afirmar que se ha tenido poco éxito en manejar diferentes tipos de riesgo, como el mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, considerando que el entorno económico y social no es el de los mejores, administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre es el objetivo a perseguir, considerando que se debe mantener controlados los riesgos operativos propios de un negocio disperso geográficamente y con un altísimo número de transacciones.

En la ciudad de Ambato son muchas instituciones financieras dedicadas al ahorro y crédito, en especial la expansión de cooperativismo que se muestra en auge, claro ejemplo es el apareamiento de las nuevas cooperativas de ahorro y crédito.

La Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Generación Ltda.” es una de las muchas cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población, otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios, pero al igual, como la mayoría de estas instituciones no controladas por la superintendencia de bancos manejan una inadecuada política de colocación y cobre (no aplican estrategias) lo que pone en riesgo al activo y liquidez con el que cuenta la cooperativa.

2.1.1 Análisis de recurso humano.

Las actividades en el factor humano se centran en la Gerencia del personal o gerencia de recursos humanos. Entre estas actividades se encuentra la administración de sueldos y salarios, las presentaciones laborales, las entrevistas, la contratación, los despidos, la capacitación del desarrollo de la gerencia, la seguridad de los empleados, la acción afirmativa, las oportunidades equitativas del empleo, las relaciones sindicales, el desarrollo de planes de cartera, la

investigación del personal, las políticas de disciplina, los procedimientos de quejas y las relaciones publicas.

El personal que labora en el departamento de crédito de la institución mantiene un nivel de educación mínimo es decir del 100% del personal el 80% aun está terminando la instrucción secundaria, la falta de conocimiento y actualización hace aun mas difícil el establecer normas de organización y mejoramiento continuo.

Siendo este un factor importante dentro de la institución se considera necesario el recurso humano como la primera estrategia en aplicar, lo cual se considera al establecer la propuesta de solución.

PLAN DE RECOLECCION DE DATOS

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué personas?	De los socios (Cartera de Crédito)
3. ¿Sobre qué aspectos?	Estrategias de cobranza de la cartera de crédito
4. ¿Quién?	Investigadora: María Allaica
5. ¿Cuándo?	Primer semestre del 2010
6. ¿Dónde?	COAC Nueva Generación Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Cuestionarios Estructurado
9. ¿Con que?	En diseño y aplicación de
10. ¿En qué situación?	estrategias de cobranza para recuperar la cartera.

Fuente: Modulo de Procesos Contables.

Elaboración: María Allaica

Encuestas: Ver Anexo N° 03

2.1.2 Análisis de las estrategias de cobranza aplicada en el Departamento de Crédito.

El control con el que se maneja la institución en cuanto tiene que ver con la cartera de créditos es netamente a través de un buro de créditos, lo que produce mayor incertidumbre y el riesgo inherente de este movimiento sea más alto, por lo cual se deberá adoptar políticas, procedimientos, estrategias y todo parámetro necesario que ayude a mantener una cartera de crédito de 3% de cartera vencida.

Las estrategias que se pondrán en práctica van netamente a lograr que la cartera vencida se mantenga dentro de los rasgos de aceptación por lo cual el análisis que se hará a la cartera vencida de la Cooperativa será el punto de partida para que se adopten procedimientos de cobranzas que ayudarán a la liquidez de la institución.

Se procederá a detallar como se entrega un préstamo desde su inicio hasta la culminación con la acreditación del dinero a la cuenta de ahorros.

1. Apertura de cuenta.
 - Copia de Cedula de Identidad.
 - \$ 20.00
 - Entrega de Libreta.
2. Solicitud de Crédito
 - Copias de cedula de identidad del socio y garante y conyugues.
 - Foto tamaño carnet.
 - Planilla de servicios básico
 - Documento que justifique su monto.
3. Revisión de Buro.
4. Verificación de datos
5. Calificación propia
6. Colocación de base de crédito
7. Revisión de la documentación por parte de jefe de créditos
8. Inspección de asesor de crédito
 - Aprobado

- Negado
- 9. Recepción de firmas
- 10. Aprobación por parte de jefe de crédito.
- 11. Retiro de fondos de la cuenta.

2.1.3 Análisis e Interpretación de Estados Financieros.

2.1.3.1 BANCOS

La cuenta bancos en el segundo semestre del año 2009 Tiene un saldo de \$32311.75, y con relación al 2008 Un saldo de \$ 1957.28 y presentándose un aumento de \$30354.47 equivalente al 1550.85% con relación al año anterior.

2.1.3.2 EFECTIVO

La cuenta efectivo en el 2009 tiene un saldo de \$13586.56 y con relación al año 2008 su saldo es de \$ 10363.02 se representa con un aumento de \$3223.54 que representa el 31.11%.

2.1.3.3 CARTERA DE CREDITOS

La cuenta cartera de crédito en el 2009 tiene un saldo de \$186534.91 y con relación al año 2008 su saldo es de \$ 147336.72 se representa con un aumento de \$39198.19 que representa el 26.60%.

2.1.3.4 PROVISIONES CREDITOS INCOBRABLES

Tiene un saldo de \$1933.42 en el segundo semestre de 2009 Con relación al 2008, existe un aumento de \$441.38, esto se debe a la falta de estrategias por lo que es necesario ejecutar un plan de cobros.

2.1.3.5 GASTOS

INTERESES CAUSADOS

Obligaciones con el público. En el 2009 Tiene un saldo de \$15295.54 presentándose un incremento de \$11162.68 que representa el 270.10% con relación al 2008

2.1.3.6 INGRESOS

INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS

En el año 2009 Tiene un saldo de \$48945.09 obteniendo un incremento de \$28293.32 que representa el 137.00%, esto se origina debido a la cartera, intereses, por servicios como notificaciones, inspección entre otras.

2.1.3.7 GASTOS DE OPERACIÓN

En el 2009 tiene un saldo de \$126688.00 y con relación al 2008 un saldo de \$66907.54 aumentados en \$59780.48, por lo cual se debe analizar de porque de tal incremento.

2.1.3.8 INDICADORES FINANCIEROS

a) Liquidez Corriente

Liquidez Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Liquidez Corriente = 443701.01/365946.94

Liquidez Corriente = 1.21

La empresa tiene una liquidez corriente de 1.21 En el año, lo que nos dice que por cada \$1.00 que la empresa debe en el corto plazo, esta cuenta con \$1.21 para respaldar las obligaciones.

b) Capital Neto de Trabajo

Capital Neto de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Capital Neto de Trabajo = 443701.01-365946.94

Capital Neto de Trabajo =77754.07

De los \$443701.01 activo corriente que se tiene invertidos en activo corriente \$77754.07 ha sido financiado, con recursos no corrientes que podrían ser pasivos de largo plazo o patrimonio. Esto nos indica que se tiene un capital de trabajo positivo ya que la liquidez supera el 1.0 requerido.

c) Nivel de Endeudamiento

Nivel de Endeudamiento = Total Pasivo / Total Activo

Nivel de Endeudamiento = $365946.94/443701.01$

Nivel de Endeudamiento = $0.83*100\%$

Nivel de Endeudamiento = 82.47%

Por cada 1.00 que la empresa tiene invertido en activos \$ 82.47 han sido financiados por los acreedores (bancos, proveedores etc.).

d) Apalancamiento

Apalancamiento = Activo Total / Patrimonio

Apalancamiento = $443701.01/77754.08$

Apalancamiento = 5.70

Por cada \$ 1.00 de patrimonio invertido se han conseguido \$5.70 activos Totales.

e) Retorno sobre Patrimonio

Retorno sobre Patrimonio = Utilidad / Patrimonio

Retorno sobre Patrimonio = $1433.09/77754.08$

Retorno sobre Patrimonio = $0.018*100\%$

Retorno sobre Patrimonio = 1.84

Este indicador nos demuestra que existe una rentabilidad de 1.84 % en sus aportes, por los socios y posibles inversionistas.

f) Retorno sobre Cartera

Retorno sobre Cartera = Utilidad / Cartera Total

Retorno sobre Cartera = $1433.09/189534.91$

Retorno sobre Cartera = $0.0075*100\%$

Retorno sobre Cartera = 0.75

Podemos ver que este indicador es de 0.75%, y nos precisa que tan eficiente se están empleando los recursos prestables para generar excedentes.

2.1.4 Análisis Crítico

Dentro de los problemas que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Generación Ltda. Son las inadecuadas estrategias en cuanto a la recuperación de créditos, situación que genera falta de liquidez y un desfase en los presupuestos.

Personal que labora en la institución no se encuentra capacitado en las actividades que realizan diariamente.

Las actividades de la institución están orientadas a satisfacer las necesidades del sector indígena mediante la emisión de diferentes tipos de crédito.

Los directivos no toman decisiones oportunas en el aspecto financiero de la institución.

Falta de una adecuada organización administrativa y contable que permita alcanzar objetivos a corto y mediano plazo

Los consejos no se preocupan por reglamentar todas las actividades y procedimientos que se realiza dentro de la institución.

Existe despreocupación de los Jefes de Entidad como de los Departamentos en Implementar estrategias.

2.2 ANALISIS EXTERNO.

Conscientes de que el cooperativismo constituye en la actualidad a nivel nacional uno de los medios más importantes para mejorar los niveles de la vida de sus asociados, y frente a la globalización el crédito juega un rol muy importante en el desarrollo y progreso del pueblo.

Los hogares ecuatorianos frente a la situación que atraviesa el país y por las diferentes necesidades como ya sean estas de consumo, vivienda, transporte, etc. El crédito aparece como una solución a este tipo de requerimientos.

Frente a este fenómeno de consumo las cooperativas de ahorro y crédito conceden el servicio de créditos los mismos que prestan falencias en cuanto a su recuperación, el trámite y la demora no satisfacen la demanda del cliente.

La competencia es el factor que estimula el mejoramiento continuo, considerando que el cliente es el motor principal, para poner en marcha el giro del sistema financiero.

Según Gonzales (2004;) a pesar de que existen en el mercado financiero muchas cooperativas de ahorro y crédito, las demandas no abastece a la población y el proceso de la colocación y recuperación es ineficiente aun en la mayoría de estas instituciones financieras, es por esto que se presenta un alto nivel da cartera vencida y el seguimiento inadecuado origina la falta de liquidez y afecta directamente al presupuesto establecido dentro de la colocación de cartera.

En la provincia de Tungurahua existen numerosas cooperativas de ahorro y crédito las que aplican los mismos procedimientos apareciendo con algunos casos más requerimientos y exigencias que en otras instituciones.

La falta de buenas estrategias de cobranza en las instituciones financieras no reguladas por la superintendencia de bancos afecta considerablemente en cuanto a la recuperación de dicha cartera, pues vale señalar que la central de riesgo no cuenta con los datos de los clientes que obtuvieron dicha colocación, lo que influye directamente en la institución, pues la veracidad de los datos que presenta el socio no son cien por ciento seguras.

Las necesidades se incrementan y el servicio de crédito no solo se queda al margen de las grandes ciudades, hoy en día las cooperativas de ahorro y crédito aparecen con sus servicios en pequeñas ciudades y pueblos de los diferentes cantones de las provincias, y aparecen con el objetivo de brindar un servicio financiero que en la mayoría de los casos realizan la colocación de crédito con mucho riesgo en cuanto a su recuperación.

2.3 ANÁLISIS FODA.

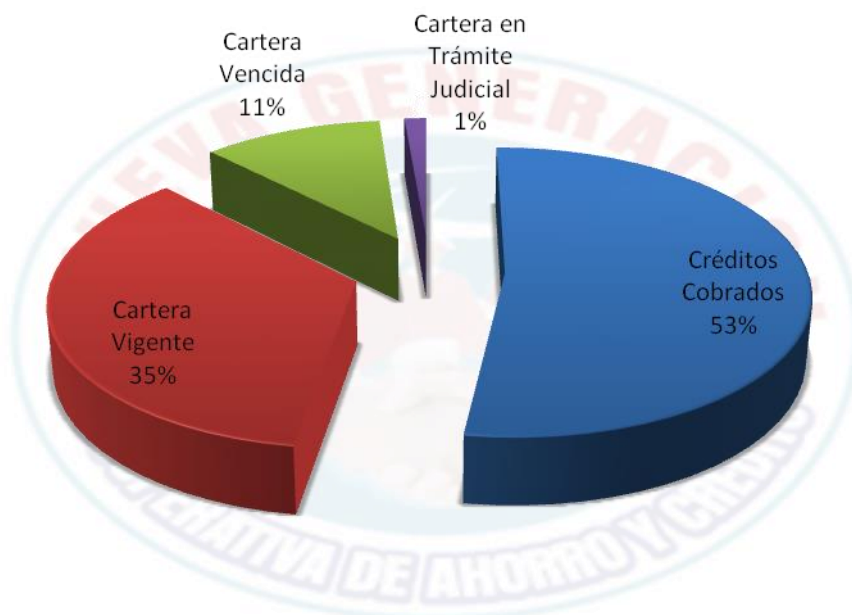
INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura cultural bien definida en cuanto a misión, visión, objetivos. ➤ Bien definido su sistema contable. ➤ Experiencia de los recursos humanos. ➤ Los créditos concedidos se encuentran contabilizados respectivamente. ➤ Prestigio institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación de nuevos empleos. ➤ Plan de trabajo de forma comunal. ➤ Brindar variedad tipo de créditos al alcance de la colectividad. ➤ Tener la alternativa de ofrecer promociones de Créditos. ➤ Mercado mal atendido.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal desconoce los manuales, misión y visión. ➤ Uso de recursos financieros de manera desorganizada y arbitraria. ➤ La empresa no cuenta con un manual que facilita las necesidades para la concesión y recuperación de Créditos. ➤ Falta realizar las capacitaciones a los funcionarios. ➤ No cuenta con estrategias para la colocación y recuperación de cartera. ➤ Falta de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal que labora se inserta con facilidad en áreas para las cuáles no fue capacitado o especializado. ➤ Tendencias desfavorables en el mercado local. ➤ Acuerdos internacionales, la inflación que cada vez aumenta en el país encarecen la economía. ➤ La creación de las instituciones similares en la zona afecta su progreso. ➤ Sistema económico y político del país son inestables con las reformas últimas.

2.4 ANÁLISIS OPERATIVO.

CREDITOS OTORGADOS	668
Créditos Cobrados	350
Cartera Vigente	235
Cartera Vencida	74
Cartera en Trámite Judicial	9

Fuente: Datos tomados de reporte del sistema.

Elaboración: María Allaica



CAPITULO III

3. PROPUESTA

“DISEÑO Y APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA GENERACIÓN MUSHUK WIÑAY Ltda.”

3.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

El crecimiento de la economía y las necesidades a las que se enfrenta la población determinan la demanda de recursos, así en la ciudad de Ambato existe más de 30 de cooperativas con administración indígena y que mantiene un nivel similar de cartera vencida. A más de las grandes cooperativas sujetas al control de la superintendencia de bancos que mantiene su cartera en promedio aceptable dentro de lo que establece el mercado financiero.

Cabe señalar que los índices muestran una aceptable liquidez lo que permite abastecer a nuestros socios tanto en obligaciones como en colocaciones.

La institución cuenta con los recursos necesarios para poder capacitar a su personal utilizando mecanismos adecuados, para poder alcanzar los objetivos que se fijan en esta propuesta persiguiendo el mejoramiento continuo y poder estar a corto plazo a la par de las grandes cooperativas de ahorro y crédito.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación Ltda.” muestra una Cartera Vencida de 11%, en Trámite Judicial de 1% en los últimos años de funcionamiento, porcentaje alto que incide directamente en los resultados esperados.

Prácticamente la institución está pasando por un período de liquidez ya que la mayor parte de los Activos está representado en Cartera de Crédito la misma que se recuperará en períodos de largo plazo. Adicionalmente se puede determinar

que la mayor parte de los activos son financiados con obligaciones o depósitos de los socios y que el capital propio de la Institución es bajo.

Se puede apreciar que los ingresos que percibe mensualmente la cooperativa permiten cubrir los gastos que se generan cada mes.

Dentro de esta cooperativa, uno de los principales aspectos que se debe tomar en cuenta para llegar al éxito, es saber qué es lo que desean o esperan obtener de las instituciones financieras nuestros clientes, por lo tanto el conocer estos factores garantiza que podamos satisfacer las necesidades y ser más competitivos de manera correcta y oportuna y ser competidores dentro de un mercado cooperativista que cada día está en crecimiento, es fundamental resaltar el diseño y aplicación de estrategias de cobranza para así lograr los objetivos propuestos y eliminar los inconvenientes existentes en la entidad.

El diseño y la aplicación de Estrategias de cobranza para optimizar la cartera de crédito es un tema muy interesante sobre todo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación” Ltda., puesto que ofrece conocimiento amplios y detallados para la recuperación de cartera.

El interés de este tema radica en que disminuirá la probabilidad que exista más irregularidades en la entidad, lo cual es la principal causa de muchos problemas internos referente a la insuficiencia de recursos económicos y más aun podría mejorar la economía de la cooperativa.

Un efecto novedoso puede ser que llegue a obtener una mejor atención al cliente, que tendría como respuesta un aumento de clientes que pongan su confianza y credibilidad en la entidad pero también un efecto cuantitativo en el efectivo.

3.2 JUSTIFICACIÓN

Es de suma importancia la recuperación de cartera vencida por que de ello depende la marcha de la entidad, esta realidad es muy certera porque toda institución sea privada o pública desea la recuperación de la cartera vencida ya que de esa manera se refleje más fondos en la entidad así poder colocar un nuevo crédito.

Este trabajo investigativo es de mucha utilidad porque sirve para la recuperación rápida y eficiente de la cartera esto permite mantener mayor liquidez y por ende mantener un nivel ideal de cartera vencida, es decir reducir el riesgo de no cobrar un crédito.

Los años de estudios en las aulas universitarias nos han permitido analizar la importancia de solucionar problemas por tal motivo quiero proponer el diseño y aplicación de estrategias de cobranza para optimizar la cartera de crédito que es producto del estudio que significa nuestros años académicos y cuantifican el desarrollo de la formación humana como una proyección a insertarse en el mundo de la competitividad con aciertos, capacidad, valentía al servicio de la sociedad.

El proyecto es factible debido que contamos con recursos necesarios como; libros, folletos respecto al tema, información de la empresa, además contamos con el avance de la tecnología con la Red de Internet.

En esta investigación el beneficiario directo es la Cooperativa Nueva Generación e indirecta los socios que cancela el crédito.

La alta demanda de créditos es el factor clave que debe orientar la rápida recuperación de los recursos para así poder colocarlos nuevamente y satisfacer las necesidades de todos los socios y alcanzar los objetivos deseados.

La mayoría de los créditos se están concediendo sin una debida sensatez de las estrategias que deben tener vigente para colocar los fondos.

La propuesta planteada ayudara a reducir el índice de morosidad y por ende aumentara la liquidez de la entidad.

3.3 OBJETIVOS

GENERAL

- ✓ Optimizar la cartera vencida manteniendo en un promedio del 6%, aplicando estrategias de cobranza adecuadas desde la colocación de créditos.

ESPECIFICOS

- ✓ Dar prioridad al recurso humano de la institución considerando que este es el que aplicará las estrategias de confianza a lo largo de este proceso.
- ✓ Identificar los procedimientos del departamento de créditos a fin de alcanzar un mejoramiento continuo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación Ltda.”
- ✓ Relacionar la colocación de créditos con la recuperación de cartera dando alternativas de solución para mantener una buena liquidez y solvencia, manteniendo una buena recuperación de la misma.

3.4 INSTITUCIÓN EJECUTORA

- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación Mushuk Wiñay Ltda.”
Departamento de Créditos.
- ❖ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; Facultad Administración de Empresas.
- ❖ Grupo Investigador: María Allaica

3.5 BENIFICIARIOS

- **Directos:** Cooperativa de Ahorro y crédito “Nueva Generación Ltda.”
Departamento de Crédito.
- **Indirectos:** Personal de la entidad.
Socios que están cooperados en la entidad.

3.6 TIEMPO ESTIMADO DE LA EJECUCIÓN

Fecha Inicio: 01 de Septiembre del 2010.

Fecha Final: 30 de Octubre del 2010.

3.7 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE

- ❖ Autoridades de la Cooperativa.
 - ✓ Gerente General
 - ✓ Departamento de Créditos
- ❖ Equipo de Trabajo.
 - ✓ María Allaica.

3.8 ESTIMACIÓN DE COSTOS

Egresos

Suministros de Oficina	30,00
Impresiones	20,00
Servicios Básicos	15,00
Internet	10,00
Imprevistos	<u>10,00</u>
TOTAL	85,00

3.9 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta a realizarse es factible por la apertura y apoyo encontrado en la cooperativa por parte del personal ya que de este modo se tendrá la facilidad de recolectar información y los datos respectivos.

3.10 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

“DISEÑO Y APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA GENERACIÓN MUSHUK WIÑAY Ltda.”

CARTERA VENCIDA

La recuperación de cartera vencida, es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de las entidades financieras y esta es una de las actividades en la que contamos igualmente con amplia experiencia.

3.10.1 CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES:

➤ **Por su naturaleza jurídica:**

Personas Naturales.- Son todos los individuos de la especie humana, pudiendo ser ecuatorianos o extranjeros.

Personas Jurídicas.- Corresponde a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

➤ **Por su antigüedad:**

Clientes Nuevos.- Son los clientes que obtienen un préstamo de COAC Nueva Generación por primera vez.

Clientes Antiguos.- Son los clientes que al menos han cancelado una operación de crédito en la Cooperativa.

➤ **Por el status del crédito:**

Clientes Activos de Crédito.- Son los clientes que mantienen operaciones de crédito pendiente de pago.

Clientes Inactivos de Crédito.- Son los clientes que han cancelado de manera completa sus operaciones de crédito.

3.10.2 SUJETOS DE CRÉDITOS:

Los sujetos de crédito de la Cooperativa deberán cumplir con las siguientes características generales:

DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS
Personas Naturales	Socios activos hombre o mujer
Personas jurídicas	Agrupaciones reconocidas jurídicamente
Edad	Mínimo 21 años y máximo 70 años
Nacionalidad	Ecuatoriano o Extranjero con residencia en el país de mínimo 1 año
Actividades	Personas Naturales o Jurídicas dedicadas a actividades de Comercio, Producción o Servicio, Asalariado, ingresos por honorarios, rentas, jubilación
Ubicación Geográfica	Provincia de Tungurahua.
Estabilidad laboral	Mínimo de un año
Estabilidad domiciliaria	Mínimo 1 año. Para el caso de policías y militares se tomará en cuenta el plazo de permanencia residual en la provincia.
Calificación crediticia	A y B de acuerdo a calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticia. No tener créditos vencidos como titular o garante en la Cooperativa.
Respaldo patrimonial	Bienes inmuebles, muebles (vehículos, maquinaria, etc.)

3.10.3 NO SERAN CONSIDERADOS SUJETOS DE CRÉDITO:

a. Quienes hayan sido demandados judicialmente por instituciones del sistema financiero.

- b. Los que tengan créditos castigados
- c. Los que se encuentren registrados en la base de datos del CONSEP
- d. Quienes consten en la Central de Riesgos reportados con calificaciones “C”, “D” o “E”, salvo que presenten documentos justificativos de haber cancelado las acreencias que originaron dichas calificaciones
- e. Aquellos que registren cuentas cerradas, reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin rehabilitar
- f. Los que registren malas referencias bancarias, deudas en mora de 60 días o más

Cuyo cónyuge y/o garantes registren:

- a. Cuentas cerradas por mal manejo sin solucionar el problema en el año inmediato anterior
- b. Malas referencias bancarias
- c. Consten en la Central de Riesgos reportados con calificaciones “C”, “D” o “E”, salvo que presenten documentos justificativos de haber cancelado las acreencias que originaron dichas calificaciones

3.10.4 TIPOS DE GARANTÍAS:

Quirografaria.- Corresponde a la garantía constituida, con la sola firma del prestatario, aceptada por la cooperativa a partir de la experiencia y conocimiento del cliente.

Prendarias.- Es aquella garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor de la cooperativa. En caso de que éste no cumpliera, la cooperativa tiene derecho a enajenar el bien y recuperar así los fondos que le había prestado.

Hipotecarias.- Corresponde a la garantía real ofrecida por los clientes con relación a un bien inmueble por la que se concede a la cooperativa la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación mediante la constitución de una hipoteca que grava dicho bien inmueble, la cual será realizable si el deudor no cumple con sus obligaciones financieras.

Sobre inversiones.- Es aquella garantía que se constituye a partir de las inversiones que mantiene el cliente en la cooperativa, las cuales se autoliquidarán en el evento que el cliente no cumpla con sus obligaciones de crédito.

Otras garantías.- Las fianzas solidarias, cualquiera sea su naturaleza, otorgadas por bancos, sociedades financieras locales, Cooperativas bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros o compañías de seguros.

3.10.5 REQUISITOS PARA CRÉDITO DE CONSUMO

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes

1.- Original de libretas de ahorro y certificados (socio deudor)

2.- Justificativos de los ingresos

Dependientes.- rol de pagos con sello y firma de responsabilidad. Tanto deudor y garantes deben tener un mínimo de un año de estabilidad laboral.

Independientes.- copia clara del RUC y certificados de proveedores y facturas de compras, ventas de los tres últimos meses.

Jubilados o montepío.- copia clara de carné de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.

Contratos de arrendamientos

3.- Copias de los siguientes documentos:

Cedula de ciudadanía a color y actualizada

Papeleta de votación (vigente)

Planilla de luz o agua o teléfono actual

Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes inmuebles, los garantes deben tenerlo.

4.- Croquis del domicilio y negocios

5.- En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

3.10.6 REQUISITOS PARA MICROCRÉDITO

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes

1.- Original de libretas de ahorro y certificados (microempresario deudor)

2.- Justificativos de los ingresos.

Dependientes.- rol de pagos con sello y firma de responsabilidad. Tanto deudor y garantes deben tener un mínimo de un año de estabilidad laboral.

Independientes.- copia clara del RUC y certificados de proveedores y facturas de compras, ventas de los tres últimos meses.

Jubilados o montepío.- copia clara de carné de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.

Contratos de arrendamientos

3.- Copias de los siguientes documentos:

Cedula de ciudadanía a color y actualizada

Papeleta de votación (vigente)

Planilla de luz o agua o teléfono actual

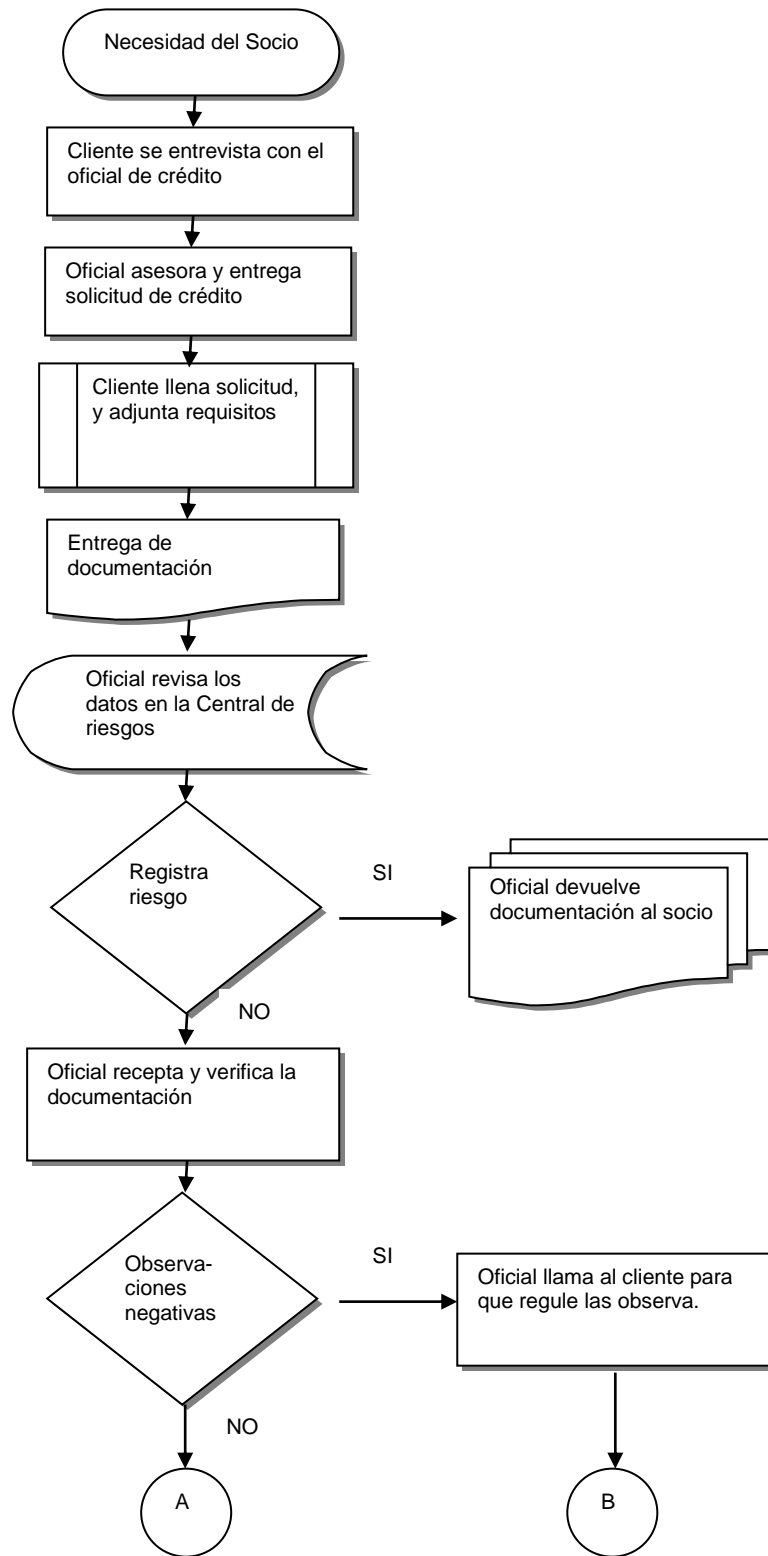
Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes inmuebles, los garantes deben tenerlo.

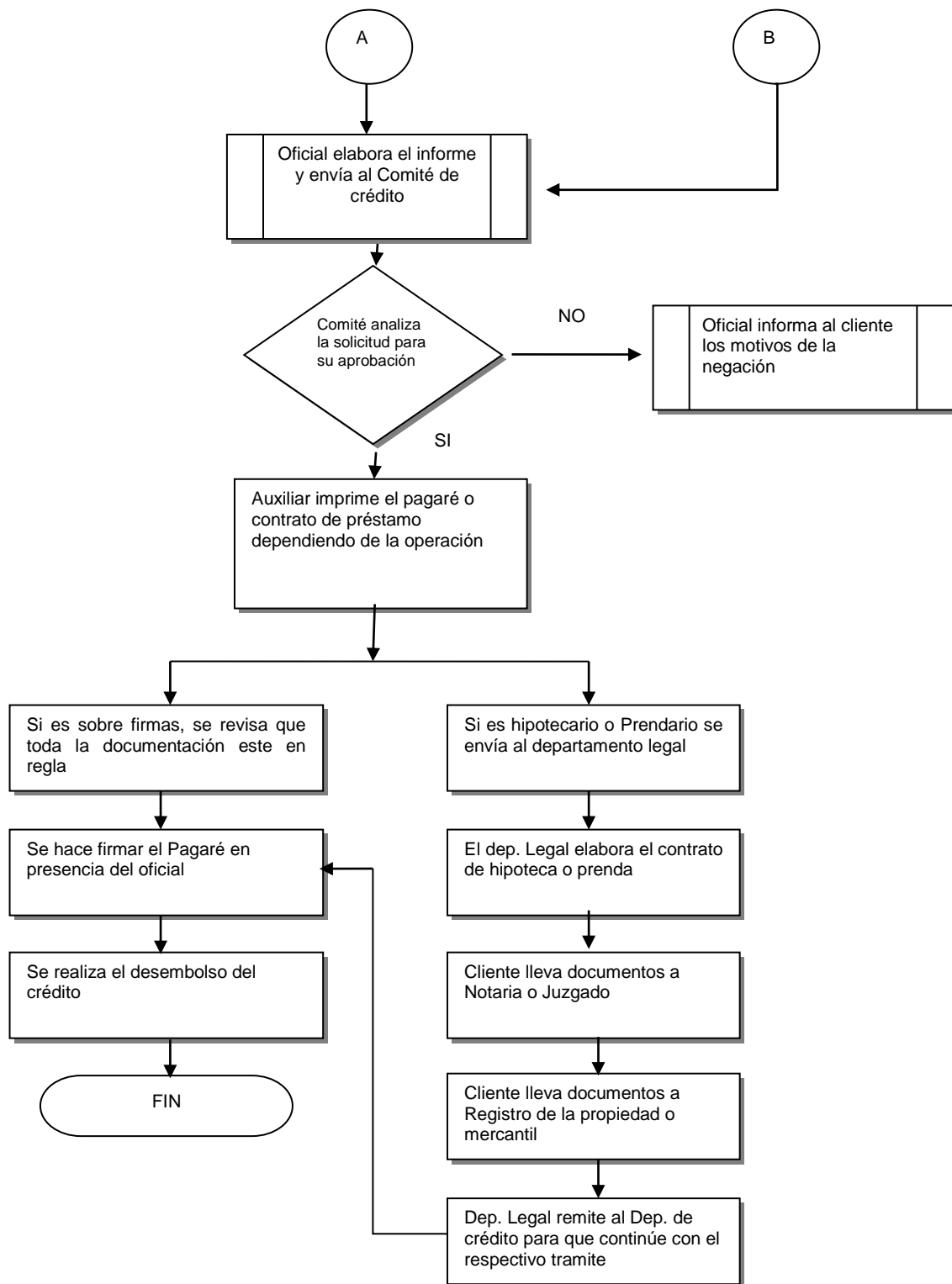
4.- Croquis del domicilio y negocios

5.- En caso de que el microempresario prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

CUADRO Nº 01

FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DEL CRÉDITO





Elaboración: La Autora

3.10.7 PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA:

Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales:

a) Cobranza administrativa: son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.

b) Cobranza operativa: para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la cooperativa con generación de provisiones, el oficial de crédito y los jefes de agencia, harán las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple de las dos personas a cliente y garante.

c) Cobranza prejudicial: se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

d) Cobranza judicial: Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de las obligaciones adeudadas por el cliente a la Cooperativa. Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

3.10.8 SISTEMA DE COBRANZA Y SEGUIMIENTO AL CRÉDITO

3.10.8.1 SISTEMA DE COBRANZA

a) Llamadas Telefónicas:

Existen muchos clientes, que por razones de olvido no se acercaron a pagar su deuda, es ahí cuando la cobranza a través del teléfono surte un gran efecto, para esto solo es necesario que al momento de extenderle el crédito, se le tome nota del número de teléfono al cliente. La llamada puede ser en primera instancia del oficial de crédito y si en caso no se acerca a realizar el pago, puede realizarse una segunda llamada por parte del Jefe de Crédito de la cooperativa y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

b) Notificaciones Escritas:

Consiste en enviar una notificación escrita, redactada en buenos términos, en la cual se le recuerda al cliente su obligación de pago. En caso de que el cliente no se acerque a pagar su deuda dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se envía una segunda notificación más perentoria

c) Procedimiento Legal:

El procedimiento legal o instauración de Juicio, es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados, por lo que esta instancia de cobro es la menos aconsejable y solo se la aplicara en casos extremos.

d) Incentivos a clientes:

Incentivar los pagos puntuales de sus clientes, con la concesión de estímulos personales tales como premios, boletos para rifas y otros, los mismos que permiten que exista un doble beneficio, es decir, para el cliente al no tener que incurrir en gastos por morosidad y para la cooperativa al lograr sus ingresos de acuerdo a lo planificado.

3.10.8.2 SEGUIMIENTO AL CRÉDITO:

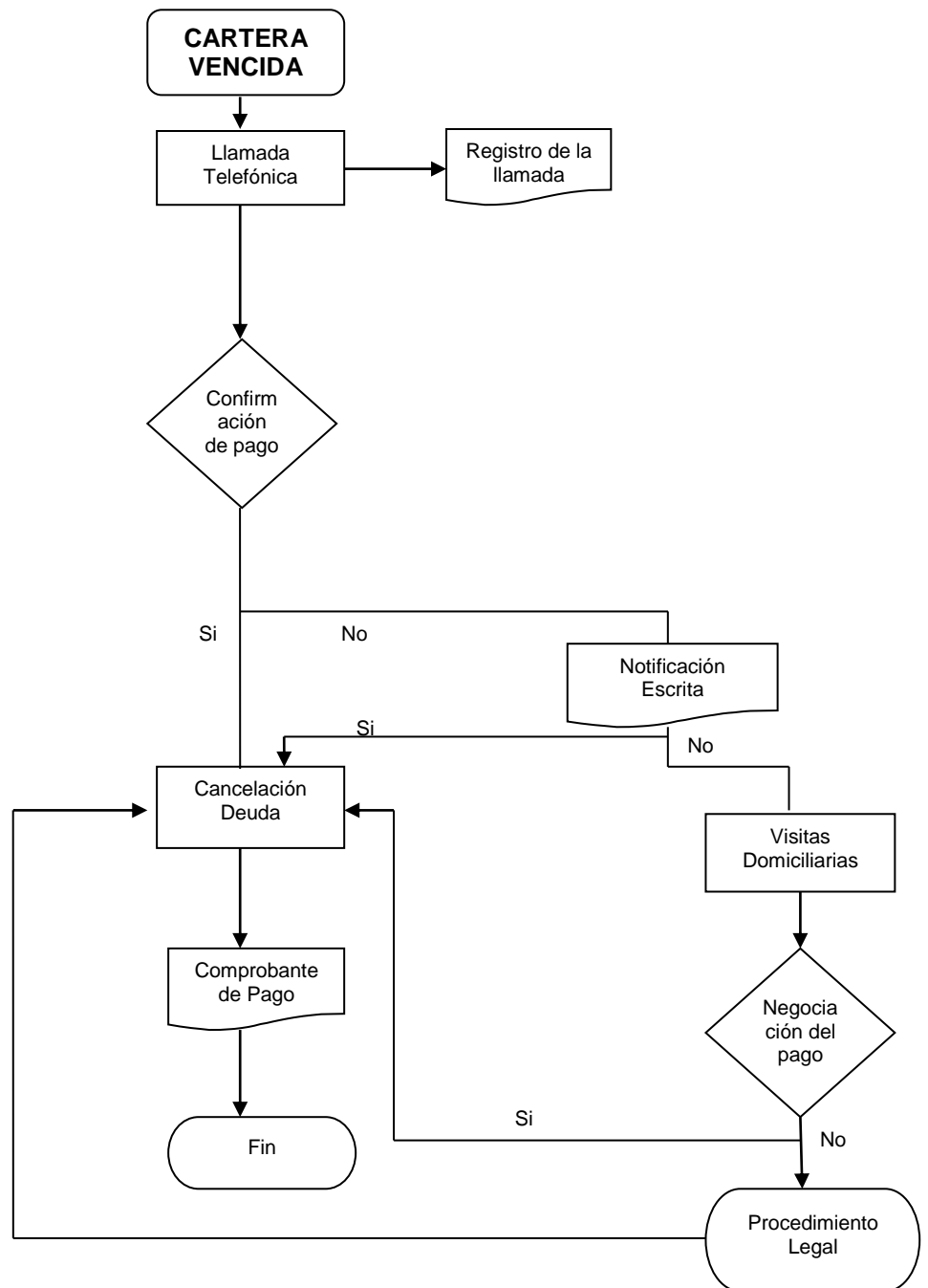
Los oficiales de crédito deben supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés). La responsabilidad de la recuperación es del oficial de crédito quien guió la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del cliente, que a falta de pago de este origine deterioro de la cartera.

La Jefatura de Crédito es la responsable de mantener permanente seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales y mantener el archivo de su ejecución en cada carpeta de los socios de tal forma que esta sirve no solo para controlar la cobranza sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente.

3.10.8.1.3 RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Cobranza:	Ejecución:	Tipo:	Responsable:
Operativa	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Oficial de Crédito Jefe de Crédito Gerente
Administrativa	Desde los 5 hasta los 30 días	Memorandos	Oficial de Crédito
Prejudicial	Desde los 30 hasta los 90 días	Cartas del Abogado	Abogado
Judicial	Vencimiento por más de 90 días	Juicio Ejecutivo	Abogado

CUADRO N° 02
FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA



Elaboración: La Autora

3.10.9 GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

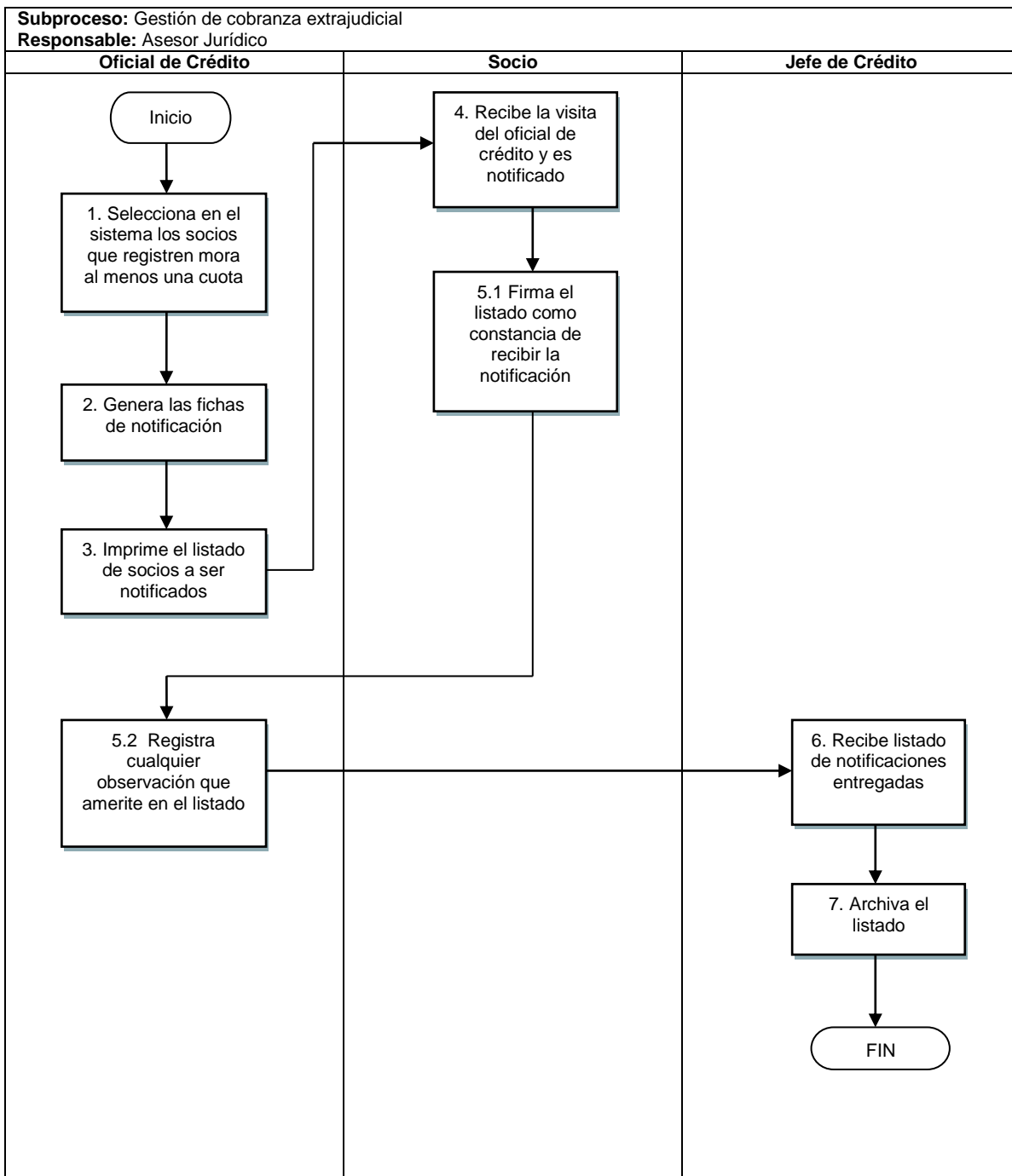
Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación a socios que se encuentren con operaciones de crédito en mora o vencidas. El funcionario responsable de este proceso es el jefe de crédito.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

1. Oficial de crédito selecciona en el sistema los socios que registren una cuota impaga al día inmediato anterior.
2. Oficial de crédito imprime del sistema las fichas de notificación de socios impagos en base a la selección realizada anteriormente.
3. Oficial de crédito imprime el listado de socios a ser Notificados.
4. Oficial de crédito realiza la visita física al socio y se le entrega la notificación.
5. Socio registra en el listado impreso anteriormente su firma como constancia de haber recibido la notificación así como cualquier observación si así amerita.
6. Oficial de crédito entrega el listado de socios notificados al jefe de crédito para su conocimiento.
7. Jefe de crédito archiva el listado.

CUADRO N° 03

FLUJO DEL PROCESO.



Elaboración: La Autora

3.10.10 GESTIÓN DE COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL.

Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación y recuperación de operaciones de crédito en mora o vencidas que no fueron recuperadas en la cobranza extrajudicial. El funcionario responsable de este proceso es el Asesor Jurídico.

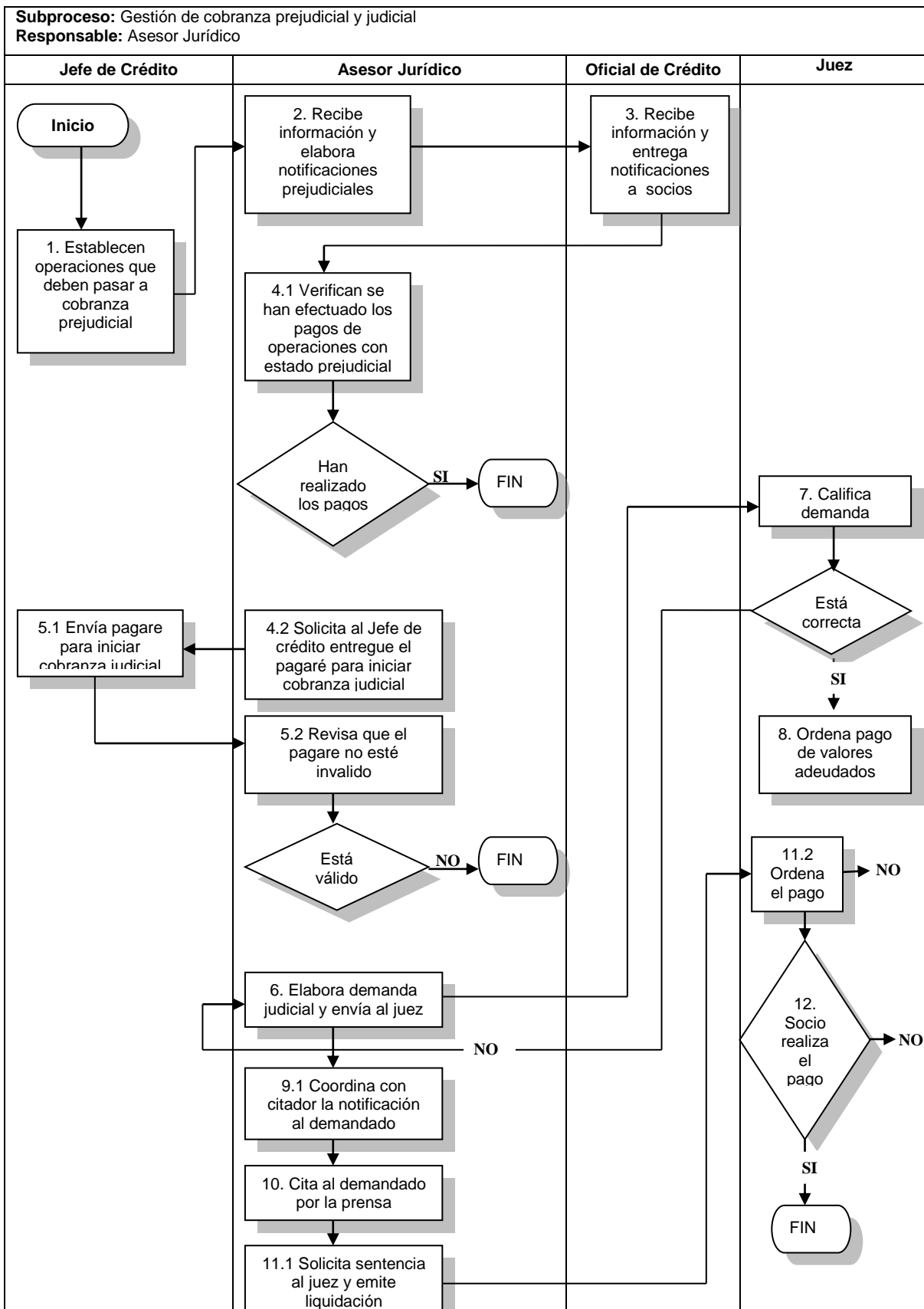
Descripción del proceso.

- 1.** El jefe de crédito analiza las operaciones que registran mora superior a lo establecido en la política de crédito para gestión extrajudicial que deben pasar a cobranza prejudicial.
- 2.** El asesor Jurídico recibe esa información y elabora las notificaciones prejudiciales de los socios con operaciones vencidas.
- 3.** El Asesor jurídico entrega a los oficiales de crédito las notificaciones de los socios en mora prejudicial a ser notificados.
- 4.** El asesor jurídico realiza la verificación de la cancelación de operaciones con estado prejudicial, si estos han realizado el pago, no se realiza más actividades, si eso no sucede, solicita al jefe de crédito que entregue los pagares físicos para iniciar el proceso de cobranza prejudicial.
- 5.** El jefe de crédito envía los pagares del Asesor Jurídico, este último los revisa en cantidad y que los mismos no hayan perdido las características que el título ejecutivo debe poseer para mantener su validez, si existe pagares no acordes, procede a devolverlos, caso contrario continúa con el proceso.
- 6.** El asesor jurídico elabora la demanda de acuerdo al contenido del pagare y entrega en el juzgado para que el juez califique la demanda.
- 7.** El juez revisa la demanda presentada y si está de acuerdo la aprueba, caso contrario, solicita que se complete o aclare.
- 8.** Una vez que el juez aprueba la demanda, ordena que el deudor y/o los garantes paguen los valores correspondientes.
- 9.** El asesor jurídico coordina con el citador para que este último notifique al o los demandados y lo cite en una fecha y a una hora.
- 10.** Si el citador no ubica al o los demandados, informa al Asesor Jurídico para que se realice la notificación a través de la prensa.

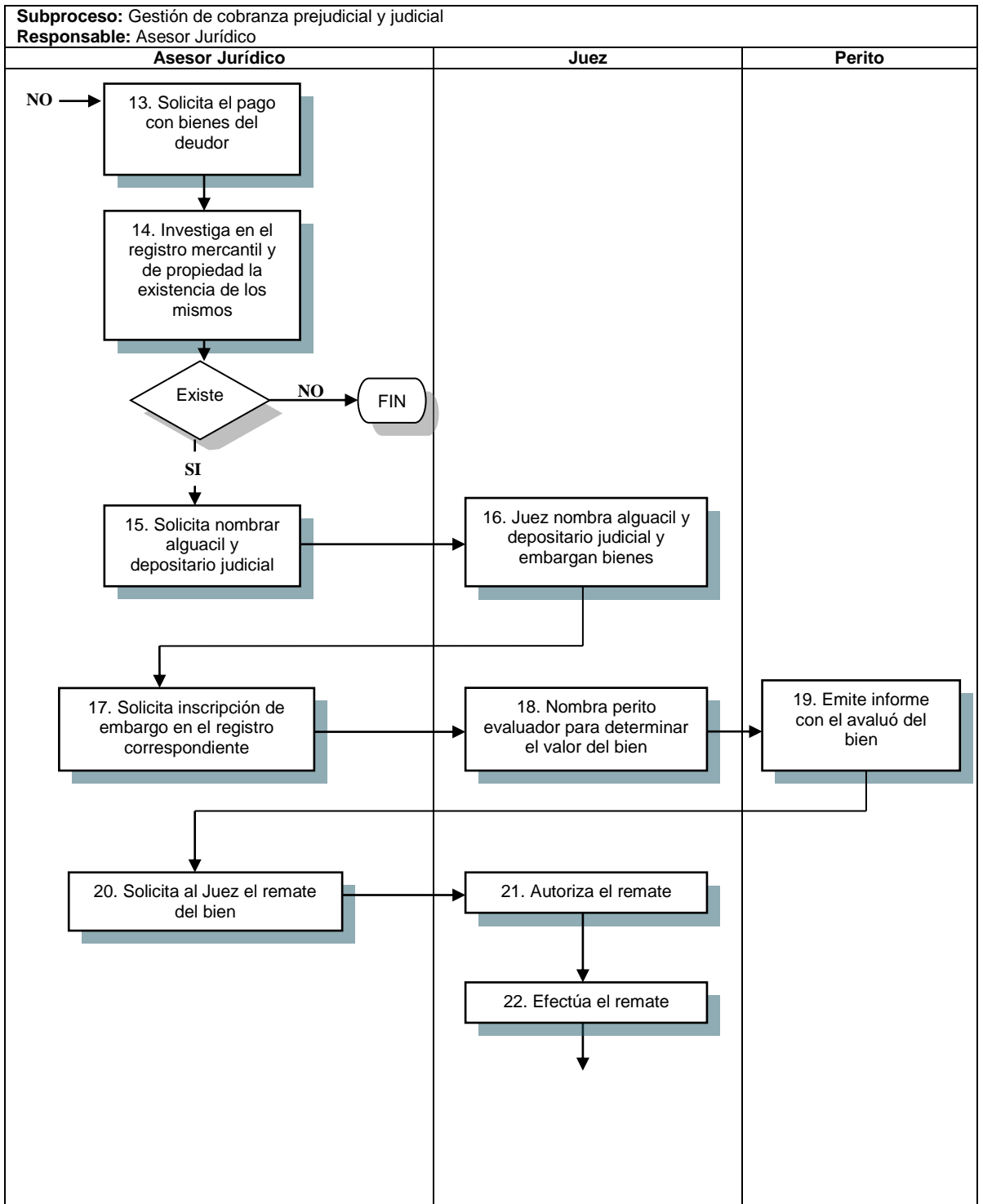
- 11.** Si después de la citación por la prensa, el deudor y/o los garantes no comparecen, el asesor jurídico solicita sentencia al juez.
- 12.** Si el deudor y/o los garantes acuden a la citación, acepta la deuda, se espera el pago y se archiva el proceso.
- 13.** Una vez que ya no existan observaciones y la deuda ha sido, acepta el asesor jurídico solicita el pago o los bienes que posea el deudor y/o los garantes para embargo. Si el deudor y/o los garantes declaran no tener dinero para pago y tampoco poseer bienes para embargo, el asesor jurídico, investiga en el registro mercantil y en el de la propiedad sobre posibles bienes que el deudor posea.
- 15.** Si el asesor jurídico confirma la existencia de bienes para posibilitar embargo, solicita al juez que nombre un alguacil y depositario judicial, caso contrario solicita al juez declara insolvencia del deudor y/o los garantes.
- 16.** Si existen bienes del deudor y/o los garantes, el juez nombra alguacil y depositario judicial y toman la custodia de los bienes embargados.
- 17.** El asesor jurídico solicita al juez la inscripción del embargo en el registro de la propiedad o mercantil según corresponda.
- 18.** El juez nombra un perito evaluador para determinar el valor monetario del bien embargado.
- 19.** El perito evaluador emite el informe con el avalúo del bien.
- 20.** El asesor jurídico solicita al juez el remate del bien.
- 21.** El juez autoriza el remate del bien
- 22.** Se efectúa el remate del bien
- 23.** Una vez que es rematado se cancela la deuda se finaliza el proceso.

CUADRO N° 04

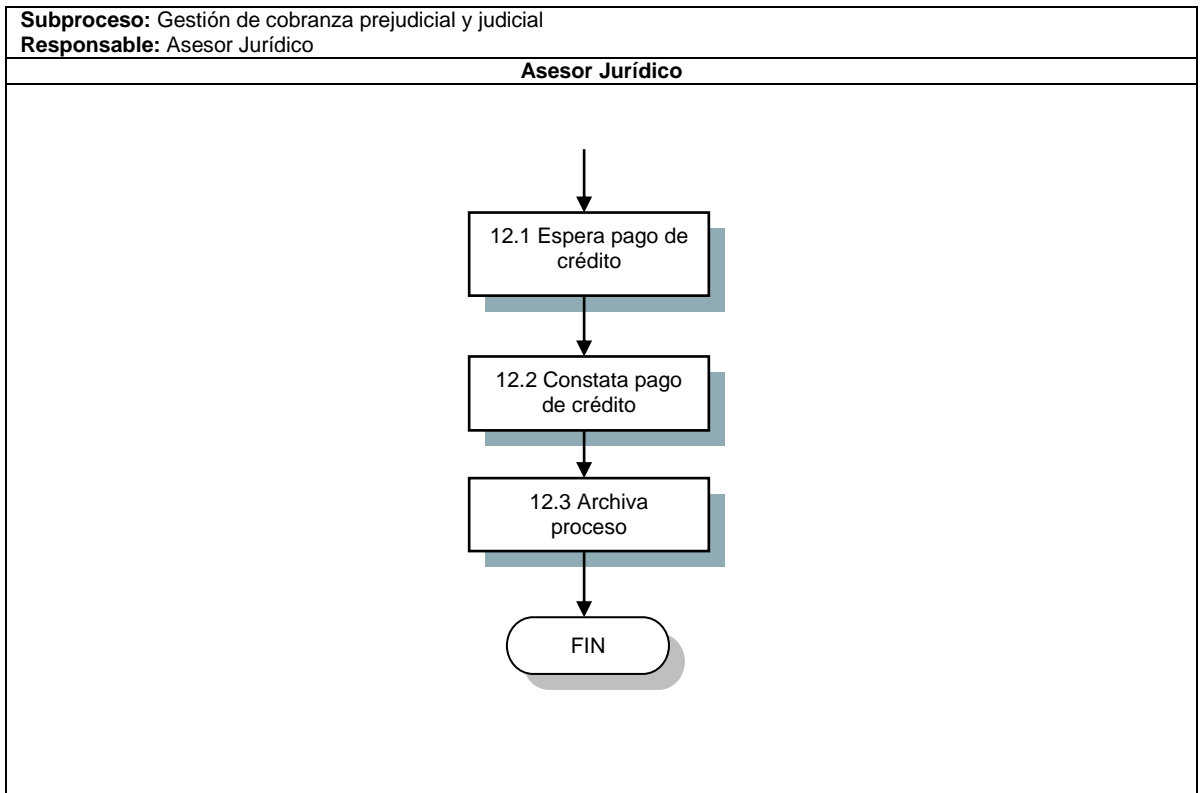
FLUJO DEL PROCESO.



FLUJO DEL PROCESO.



FLUJO DEL PROCESO.



Elaboración: La Autora

3.11 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Estará a cargo del Gerente General, Departamento de crédito de la entidad y el equipo investigador.

3.12 PLAN DE MONITOREO.

Una vez diseñado y aplicado las estrategias de cobranza para optimizar la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito nueva generación mushuk wiñay Ltda., se ejecutará un seguimiento de las Estrategias planteadas, a fin de que se dé su estudio y movimiento; y, de ser el caso ofrecer el sustento necesario con la finalidad que se efectúen los objetivos conocidos.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Dentro de las políticas de la institución y de su reglamento interno no consideran el captar socios de calidad, es decir aquellos que tengan un historial financiero con buena calificación.
- La atención al cliente en cuanto a brindar información para acceder a un crédito no es suficientemente clara lo que afecta al proceso de colocación.
- El departamento de créditos no presenta un manual de procedimientos lo que evita mantener una buena organización en el proceso de colocación.
- El departamento de crédito mantiene la política de avisos de cobranza, es decir una vez vencida el plazo de pago se recuerda al clientela deuda que se encuentra pendiente acudiendo al garante meses después, ya cuando se va a proceder a la cobranza judicial.
- El único que aprueba a la colocación de créditos, es el jefe departamental, previo a la revisión del informe emitido por el asesor de crédito.
- El jefe de crédito no delega funciones y además tiene una sobre carga de trabajo lo cual no le permite atender y solucionar todas las necesidades del departamento de crédito.
- El departamento de crédito no emite ningún reporte sobre la cartera vencida, toda información es elaborado por el departamento de contabilidad, según el sistema.

- Se concluye que el personal en un 80% no tiene la preparación adecuada para cumplir con sus labores habituales, esto se debe al sistema de educación dentro de su cultura, la mayor parte del personal no ha terminado la instrucción básica.
- Es mínima la preparación y actualización de conocimientos, la institución trabaja empíricamente, es decir basándose en hechos y experiencias vividas.
- También podemos concluir que por el espacio físico de los asesores de crédito se llegue a saturar de trabajo por lo cual no se puede brindar una atención adecuada a los socios.
- Los asesores no poseen las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo, es decir no tienen computadoras, un adecuado escritorio para atender a los socios.

4.2 RECOMENDACIONES

- Analizar al socio a través de su historial financiero (central de riesgos) en el proceso de ingreso a la cooperativa.
- Brindar una atención personalizada es decir relación directa socio y asesor de crédito al detallar la información en la solicitud de crédito y en el proceso de aprobación y colocación.
- Establecer un manual de procedimientos, así como es perfil de cada funcionario, características del cargo, actividades y tareas.
- Se recomienda adquirir los equipos de cómputo, escritorio, archivadores y vehículos para los oficiales de crédito que no poseen, tomando esto no como un gasto sino más bien una inversión que al corto plazo beneficiara a la cooperativa.
- Reclasificar el número de socios que atiende cada oficial de crédito en número igual es decir si la parroquia cuenta con un número de mayor de socio se delegue a dos oficiales y se distribuyan mejor trabajo.
- Revisar el sueldo a los verificadores y oficiales de crédito, ya que un empleado bien remunerado trabaja más a conciencia y sacar un mejor provecho de los mismos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad de Diseño y Aplicación de Estrategias de Cobranza para optimizar la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Generación” Mushuk Wiñay Ltda., como una alternativa para solucionar la problemática relacionada con diversas debilidades de la cartera vencida.

Se ha utilizado encuestas, un análisis FODA además documentación bibliográfica como virtual.

La propuesta del diseño y aplicación de estrategias de cobranza, hace referencia las siguientes estrategias.

- Cobranza administrativa. (memorandos)
- Cobranza operativa.(Visitas, llamadas telefónicas)
- Cobranza prejudicial. (Cartas del abogado)
- Cobranza judicial. (Juicio ejecutivo)

La aplicación de estas estrategias da como resultado a reducir el índice de morosidad y por ende aumentara la liquidez de la entidad.

Se recomienda dar cumplimiento de la propuesta establecida.

SUMMARY

BIBLIOGRAFIA

- ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro, "Contabilidad General" 2da Edición.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "NUEVA GENERACIÓN Ltda." Reglamento Interno.
- MORENO, Perdomo Fundamentos de Control Interno. Ediciones Contables y Administrativas, México 1992.
- ULLOA Lucia, Tesis de Manual de Análisis y evaluación de Clientes por la Concesión de créditos", Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato 2006.
- TUESTA RIQUELME, Yolanda. "El ABC de la Auditoria Gubernamental". Tomo I. Lima. Iberoamericana. 2000.
- CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES Ley de Cooperativas Edición 2009
- Reglamento General de Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Ley Orgánica de Régimen Tributario interno
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "NUEVA GENERACIÓN Ltda. Estatuto de la Cooperativa
- ROMÁN Alex, Contabilidad Computarizada Riobamba, ESPOCH, 2006
- ROMÁN Alex, Procesos Contables Riobamba, ESPOCH, 2006
- ESPARZA Luis, Planificación Financiera Estratégica. Riobamba, ESPOCH, 2005
- Revista Gestión Economía y Sociedad Mayo 2009.
- Lideres Septiembre.
- Comercio Septiembre.

LINKS:

- ❖ <http://www.superban.gov.ec>
- ❖ www.direccionnacionalcooperativas.com

ANEXOS

ANEXO Nº 01 LA EMPRESA



NUEVA GENERACIÓN
"MUSHUK WIÑAY"
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

La experiencia es seguridad para su dinero ✓

SEGURO TOTAL...

Su mejor elección

Ahorra con nosotros...



¡ Somos un grupo de jóvenes emprendedores en busca del bienestar social y económico de la colectividad Ambateña, basandose en estrategias comerciales, resguardando el capital financiero de nuestros socios,!

Abre tu cuenta con tan solo \$ 3.00 USD

coacnuevageneracion@hotmail.com

ANEXO Nº 02 RUC DE LA ENTIDAD

SR
..le hace bien al

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1891710654001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA GENERACION LTDA. MUSHUK WIÑAY

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: TOALOMBO QUINATO SEGUNDO BERNARDO

CONTADOR: RODRIGUEZ MOSQUERA MARTHA ROCIO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 27/03/2002 **FEC. CONSTITUCION:** 27/03/2002

FEC. INSCRIPCION: 30/05/2003 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 05/01/2009

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION PRINCIPAL:


Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: S/N Intersección: TOMAS SEVILLA Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL SUPERMERCADO TIA Telefono Trabajo: 032829409

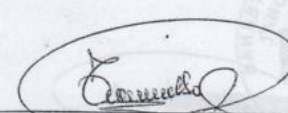
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:


- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Declaración informativa de Impuesto a la

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 003	ABIERTOS:	3
JURISDICCION:	1 REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA	CERRADOS:	0




FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LPLA020457 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 05/01/2009

Página 1 de 2

SRI.gov.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SF
..le hace bien

NUMERO RUC: 1891710654001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA
GENERACION LTDA. MUSHUK WIÑAY

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 28/02/2008
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: S/N
Intersección: TOMAS SEVILLA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL SUPERMERCADO TIA Teléfono Trabajo: 032829409

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 27/03/2002
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PILAGUIN (PILAHUIN) Barrio: COMUNIDAD PUCHARA GRANDE
Calle: PRINCIPAL Número: S/N Referencia: A DOS CUADRAS DE LA IGLESIA EVANGELICA Telefono Trabajo: 095511271
Celular: 095511271

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 02/06/2008
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: S/N Intersección:
AV. PEDRO VASCONEZ SEVILLA Referencia: FRENTE AL ALMACEN INTERNET CENTER Celular: 085952475


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: LPLA020497 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1550 Fecha y hora: 05/01/2008

ANEXO Nº 03 CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS (AMBATO) ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS DE LA COAC "NUEVA GENERACIÓN LTDA."

Instrucciones: Lea determinadamente cada ítem y conteste ajustándose a la realidad, ya que la información que se obtenga de esta investigación servirá para plantear propuestas de solución a este problema.

Formatos de Entrevistas

Entrevista al Gerente

1. ¿Cuál es la razón por la que la cooperativa debe provisionar un mayor monto para los créditos incobrables?
2. ¿Cuál es el índice de morosidad de la cartera de créditos?
3. ¿Conoce del índice promedio de otras instituciones del sistema financiero?
4. ¿Cuáles son los objetivos que el departamento de crédito debe cumplir?
5. ¿Considera usted que los miembros del departamento de crédito están debidamente capacitados para cumplir con sus funciones?
6. ¿Considera usted que los miembros del departamento de crédito se encuentra motivados para realizar su trabajo?
7. ¿Cuál es su opinión del departamento de crédito?

Entrevista al Jefe de Crédito

1. ¿Cuáles son las tareas que realiza?
2. ¿Cuáles son las funciones de los miembros del departamento de crédito?
3. ¿Considera usted que el personal del departamento está debidamente capacitado?
4. ¿En su opinión el personal del departamento se encuentra motivado para realizar su trabajo?
5. ¿Cuál es la principal debilidad del departamento de créditos?

6. ¿Cuál es la principal fortaleza en el departamento de créditos?
7. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?
8. ¿Por qué no se alcanzan los objetivos departamentales?
9. ¿Considera que el trabajo de los miembros del departamento es desigual o descompensado?
10. ¿Cuál es la razón para que el trabajo sea desigual?

Entrevista a los Oficiales de Crédito

1. ¿Cuál es su función?
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza?
3. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?
4. ¿Por qué no se satisface la demanda de créditos?
5. ¿Por qué no baja el índice de morosidad?
6. ¿Se siente capacitado para desempeñar su trabajo?
7. ¿Se siente motivado para realizar su trabajo?
8. ¿Qué herramientas o equipos le hacen falta para poder desarrollar su trabajo de una mejor manera?

Entrevista a los Verificadores


1. ¿Cuál es su función?
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza?
3. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?
4. ¿Por qué no se satisface la demanda de créditos?
5. ¿Por qué no baja el índice de morosidad?
6. ¿Se siente capacitado para desempeñar su trabajo?
7. ¿Se siente motivado para realizar su trabajo?
8. ¿Qué herramientas o equipos le hacen falta para poder desarrollar su trabajo de una mejor manera?

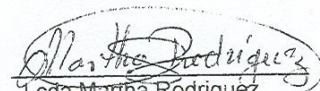
ANEXO N° 04 ESTADOS FINANCIEROS

NUEVA GENERACION MUSHUK WIÑAY
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

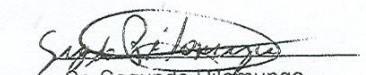
5	INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		20,651.77
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITO	20,651.77	
510405	Cartera de credito Comercial	2.94	
510410	Cartera de Credito de Consumo	243.54	
510420	Cartera de Crédito para ma microempresa	18733.18	
510430	De mora	1672.11	
52	COMISIONES GANADAS		13506.54
5201	CARTERA DE CREDITO	13506.54	
520105	Comisión de Crédito	11815.86	
520110	Inspecciones	1690.68	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		17553.32
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	9616.00	
540305	Cuota de Ingreso	9616.00	
5404	MANEJO Y COBRANZAS		
540405	Ingresos Varios	208.34	208.34
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS		1317.40
540505	Servicio Cambio de Libretas	20.00	
540510	Curso de Cooperativismo	1297.40	
56	OTROS INGRESOS		6411.58
5690	OTROS		
569015	Ingresos Varios	6411.58	
	TOTAL INGRESOS		<u>51711.63</u>
4	GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS		
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	4132.86	
410115	Depositos de Ahorros	447.07	
410130	Depósito a plazo	2353.08	
410190	Otros	1332.71	
4105	OTROS INTERESES		155.67
410590	Otros	155.67	
44	PROVISIONES		
4402	CARTERA DE CREDITOS		1492.04
440205	Cartera Incobrable	1492.04	
45	GASTOS DE OPERACIÓN		
4501	GASTOS DE PERSONAL		19028.78
450135	Gastos de Viaje	932.06	
450145	Sistemas Informaticos	175.00	
450150	Gastos varios	204.65	
450190	Otros Gastos Personal	17717.07	
4502	HONORARIOS		1675.95
450210	Honorarios Profesionales	1675.95	
4503	SERVICIOS VARIOS		29734.91
450305	Movilización, fletes y embalajes	678.92	
450310	Servicios de Guardianía	90.00	
450315	Publicidad y Propaganda	11760.54	
450320	Servicios Básicos	2207.88	
450325	Seguros	58.80	
450330	Arrendamientos	9148.35	
450390	Otros Servicios	5790.42	
4504	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS		4060.67

450405 Impuestos Fiscales IVA	831.62	
450425 Gasto IVA	3039.8	
450430 Multas y Otras sanciones	138.07	
450490 Impuestos y aportes para otros organismos	51.18	
4505 DEPRECIACIONES		4066.83
450520 Muebles y enceres de oficina	758.28	
450530 Equipos de computación	2648.15	
450535 Unidades de Transporte	549.78	
450550 Otros activos depreciables	90.62	
450590 Equipos de seguridad	20.00	
4506 AMORTIZACIONES		4071.98
450610 Gastos de Constitución y Organización	1846.57	
450615 Gastos de instalación	39.91	
450620 Estudios	200.00	
450625 Programas de Computación	1,985.50	
4507 OTROS GASTOS OPERACIONALES		4268.42
450705 Suministros Diversos	128.43	
450710 Donaciones	152.61	
450715 Mantenimiento y reparaciones	359.03	
450720 Mantenimiento Equipo de Computación	934.27	
450730 Mantenimiento Vehículo	496.19	
450735 Gastos no deducibles	1828.80	
450790 Otros	369.09	
TOTAL GASTO		72688.11
DEFICIT		-20976.48


 Sr. Segundo Toalombo
GERENTE


 Lcda Martha Rodriguez
CONTADOR


 Sr Luis Poago
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION


 Sr. Segundo Pilamunga
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

NUEVA GENERACION MUSHUK WIÑAY
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADO CONSOLIDADO
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008

(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

1 ACTIVO			
11 FONDOS DISPONIBLES			12,320.30
1101 CAJA		10,363.02	
110105 Efectivo	10,352.04		
110115 Caja Chica	10.98		
1103 BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		1,957.28	
110310 Bancos e Instituciones Financieras	1,957.28		
14 CARTERA DE CREDITOS			147,336.72
1402 CARTERA DE CREDITOS DE COSNUMO		5,570.10	
140205 De 1 a 30 Días	890.92		
140210 De 31 a 90 Días	1,762.85		
140215 De 91 a 180 Días	1,402.57		
140220 De 181 a 360 Días	1,513.76		
1404 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		124,893.15	
140405 De 1 a 30 Días	23,024.06		
140410 De 31 a 90 Días	31,385.95		
140415 De 91 a 180 Días	31,965.62		
140420 De 181 a 360 Días	24,141.80		
140425 De más de 360 Días	14,375.72		
1414 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		6,114.94	
141405 De 1 a 30 Días	2,902.91		
141410 De 31 a 90 Días	1,124.70		
141415 De 91 a 180 Días	1,011.24		
141420 De 181 a 360 Días	826.68		
141425 De más de 360 Días	249.41		
1424 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		12,632.26	
142410 De 31 a 90 Días	5,143.18		
142415 De 91 a 180 días	3,567.58		
142420 De 181 a 360 Días	2,878.48		
142425 De más de 360 Días	1,043.02		
1499 PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES		- 1,873.73	
149910 Cartera de Créditos de Consumo	- 55.70		
149920 Cartera de crédito para la microempresa	- 1,818.03		
16 CUENTAS POR COBRAR			71,114.41
1603 INTERESES POR COBRAR CARTERA		2,676.68	
160310 Cartera de Creditos de Consumo	53.76		
160320 Cartera de Creditos para la Microempresa	2,622.92		
1605 COMISIONES POR COBRAR		20,976.48	
160510 Mantenimiento de la Cuenta	20,976.48		
1690 CUENTAS POR COBRAR VARIAS		47,461.25	
169001 Cuentas por Cobrar Clientes	287.70		
169055 Varias cuentas por Cobrar	18,053.42		
169065 Cuentas por Cobrar Francisco e Ignacio	339.10		
169090 Otras	28,781.03		
18 PROPIEDADES Y EQUIPO			21,735.36
1805 MUEBLES, ENCERES Y EQUIPOS DE OFICINA		6,245.09	
180505 Muebles y enceres de oficina	6,245.09		
1806 EQUIPOS DE COMPUTACION		10,597.44	
180605 Equipos de computación	10,597.44		
1807 UNIDADES DE TRASPORTE		8,950.00	
180705 Unidades de transporte	8,950.00		
1890 OTROS		1,087.20	
189005 Otros Activos depreciables	1,087.20		
1899 DEPRECIACION ACUMULADA		- 5,144.37	
189915 (Muebles, Enceres y Equipos de Oficina)	- 688.05		
189920 (Equipos de Computación)	- 3,730.87		
199925 (Unidades de transporte)	- 608.00		
189950 (Otros Activos depreciables)	- 117.45		
19 OTROS ACTIVOS			12,099.28
1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		2,727.28	
190405 Intereses Prepagados	2,277.28		
190415 Anticipo a Proveedores	390.00		
190490 Otros	60.00		
1905 GASTOS DIFERIDOS		9,372.00	
190505 Gastos de Constitución y Organización	8,929.15		

190520	Programas de Computación	6,000.01		
190599	Amortización acumulada gastos de Constitución	- 5,557.16		
	TOTAL ACTIVO			<u>264,606.07</u>
	2 PASIVO			
	21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			136,978.61
	2101 DEPOSITOS A LA VISTA		39,621.45	
210135	Depositos de ahorro	39,621.45		
	2103 DEPOSITO A PLAZO		79,170.00	
210305	De 1 a 30 Días	29,210.00		
210310	De 31 a 90 Días	11,660.00		
210315	De 91 a 180 Días	12,500.00		
210320	De 181 a 360 Días	20,800.00		
210325	De más de 360 Días	5,000.00		
	2105 AHORRO ENCAJE		18,187.16	
210505	Ahorro Encaje	18,187.16		
	25 CUENTAS POR PAGAR			29,945.74
	2501 INTERESES POR PAGAR		941.86	
250105	Depositos a la Vista	187.74		
250115	Depositos a Plazos	754.12		
	2504 RETENCIONES		121.14	
250405	Retenciones Fiscales	121.14		
	2505 CONTRIBUCIONES IMPUESTOS Y MULTAS		1,671.03	
250505	Retenciones en la Fuente	762.73		
250510	Impuestos IVA 12%	908.30		
	2506 PROVEEDORES		9,073.99	
250605	Proveedores	9,073.99		
	2590 CUENTAS POR PAGAR VARIAS		18,137.72	
259005	Cuentas por pagar terceros	2,000.00		
259025	Dirección nacional de Cooperativas	110.30		
259090	Otras Cuentas por pagar	16,027.42		
	TOTAL PASIVO			<u>166,924.35</u>
	PATRIMONIO			
	31 CAPITAL SOCIAL			78,612.08
	3103 APORTES DE SOCIOS		78,612.08	
310305	Certificados de Aportación	78,612.08		
	33 RESERVAS			11,571.98
	3301 LEGALES		7,685.29	
330105	Legales	7,574.99		
330115	Previsión y Asistencia Social	110.30		
	3305 REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		3,886.69	
330505	Reserva Valorización Patrimonial	3,886.69		
	34 OTROS APORTES PATRIMONIALES			7,497.66
	3402 DONACIONES		2,000.00	
340205	Donaciones	2,000.00		
	3490 OTROS		5,497.66	
349005	Otros Aportes Patrimoniales	5,497.66		
	TOTAL PATRIMONIO			<u>97,681.72</u>
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			<u>264,606.07</u>
	71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			821.53
7109	<i>Intereses Comisiones e ingresos</i>		821.53	
710920	Cartera de Credito para la Microempresa	821.53		
	72 DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-821.53
7209	<i>Intereses en Suspense</i>		-821.53	
720920	Cartera de Credito para la Microempresa	-821.53		
	73 ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			206313.47
7301	<i>Valores y Bienes Recibidos de Terceros</i>		206313.47	
730110	Valores y Bienes Recibidos de Terceros	206313.47		
	74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-206313.47
7401	<i>Valores y Bienes Recibidos de Terceros</i>		-206313.47	
740110	Documentos en garantía	-206313.47		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN			0.00

Sr. Segundo Toalombo
GERENTE

Lcda Martha Rodriguez
CONTADOR

Sr Luis Poago
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

Sr. Segundo Pilamunga
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

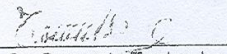
NUEVA GENERACION MUSHUK WIÑAY
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADO CONSOLIDADO
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

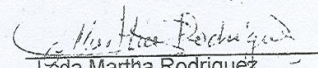
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

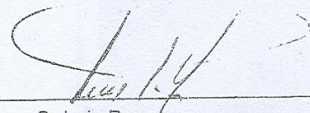
1 ACTIVO			
11 FONDOS DISPONIBLES			45,898.31
1101 CAJA		13,586.56	
110105 Efectivo	13,086.56		
110115 Caja Chica	500.00		
1103 BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		32,311.75	
110310 Bancos e Instituciones Financieras	32,311.75		
12 OPERACIONES INTERBANCARIAS			600.00
1202 OPERACIONES DE REPORTO CON INST. FINANCIERAS		600.00	
120215 Otras Instituciones del Sistema Financiero	600.00		
14 CARTERA DE CREDITOS			189,534.91
1401 CARTERA DE CREDITO COMERCIAL		1,515.09	
140115 De 91 a 180 Días	623.79		
140120 De 181 a 360 Días	891.30		
1402 CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO		17,868.06	
140205 De 1 a 30 Días	1,708.32		
140210 De 31 a 90 Días	2,477.56		
140215 De 91 a 180 Días	6,605.89		
140220 De 181 a 360 Días	5,347.94		
140225 De más de 360 Días	1,728.35		
1403 CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA		107.00	
140315 De 91 a 180 Días	107.00		
1404 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		149,165.36	
140405 De 1 a 30 Días	4,639.07		
140410 De 31 a 90 Días	30,944.65		
140415 De 91 a 180 Días	50,806.83		
140420 De 181 a 360 Días	46,184.02		
140425 De más de 360 Días	16,590.79		
1412 CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO		2,593.14	
141205 De 1 a 30 Días	457.96		
141210 De 31 a 90 Días	246.73		
141215 De 91 a 180 Días	182.73		
141220 De 181 a 360 Días	365.46		
141225 De más de 360 Días	1,340.26		
1414 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		4,607.48	
141405 De 1 a 30 Días	1,543.96		
141410 De 31 a 90 Días	1,187.78		
141415 De 91 a 180 Días	1,279.43		
141420 De 181 a 360 Días	596.31		
1422 CARTERA DE CREDITO CONSUMO VENCIDA		2,159.73	
142210 De 31 a 90 Días	172.30		
142215 De 91 a 180 Días	1,019.10		
142220 De 181 a 360 Días	718.24		
142225 De más de 360 Días	250.09		
1424 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		15,326.20	
142410 De 31 a 90 Días	2,676.63		
142415 De 91 a 180 días	2,634.99		
142420 De 181 a 360 Días	4,249.93		
142425 De más de 360 Días	5,864.75		
1499 PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES		3,807.15	
149910 Cartera de Créditos de Consumo	-	256.28	
149920 Cartera de crédito para la microempresa	-	3,550.87	
16 CUENTAS POR COBRAR			94,598.78
1603 INTERESES POR COBRAR CARTERA		2,781.54	
160305 Cartera de Créditos Comercial	26.63		
160310 Cartera de Créditos de Consumo	223.25		
160315 Cartera de Creditos de Vivienda	3.58		
160320 Cartera de Creditos para la Microempresa	2,523.84		
160325 Cartera de Creditos Reestructurada	4.26		
1605 COMISIONES POR COBRAR		20,976.48	
160510 Mantenimiento de la Cuenta	20,976.48		
1690 CUENTAS POR COBRAR VARIAS		70,840.76	
169055 Varias cuentas por Cobrar	40,145.63		

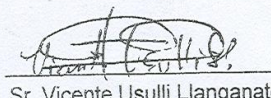
169060 Bono Coodesarrollo	1,575.00		
169065 Cuentas por Cobrar Francisco e Ignacio	339.10		
169090 Otras	26,781.03		41,980.68
18 PROPIEDADES Y EQUIPO		8,239.33	
1805 MUEBLES, ENCERES Y EQUIPOS DE OFICINA			
180505 Muebles y encerres de oficina	7,242.89		
180510 Equipo de Oficina	996.44		
1806 EQUIPOS DE COMPUTACION		11,768.04	
180605 Equipos de computación	11,768.04		
1807 UNIDADES DE TRASPORTE		32,136.87	
180705 Unidades de transporte	32,136.87		
1890 OTROS		1,537.46	
189005 Otros Activos depreciables	1,087.20		
189020 Equipo de Seguridad y Vigilancia	450.26		
1899 DEPRECIACION ACUMULADA		11,701.02	
189915 (Muebles, Encerres y Equipos de Oficina)	- 1,688.68		
189920 (Equipos de Computación)	- 6,708.61		
189925 (Unidades de transporte)	- 3,058.05		
189935 (Equipo de Seguridad)	- 30.39		
189950 (Otros Activos depreciables)	- 215.29		
			71,088.34
19 OTROS ACTIVOS		9,965.67	
1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS			
190405 Intereses Prepagados	3,684.31		
190415 Anticipo a Proveedores	4,881.36		
190490 Otros	1,400.00		
1905 GASTOS DIFERIDOS		5,292.47	
190505 Gastos de Constitución y Organización	8,929.15		
190510 Gasto de Instalación	1,402.59		
190520 Programas de Computación	6,000.01		
190599 Amortización acumulada gastos de Constitución	- 11,039.28		
1908 TRANSFERENCIAS INTERNAS		55,239.32	
190802 Transferencia Izamba	55,239.32		
1990 OTROS		590.88	
199010 Impuesto a la renta	590.88		
			<u>443,701.02</u>
TOTAL ACTIVO			
2 PASIVO			174,657.02
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		51,394.74	
2101 DEPOSITOS A LA VISTA			
210135 Depositos de ahorro	51,394.74		
2103 DEPOSITO A PLAZO		102,516.29	
210305 De 1 a 30 Días	34,880.95		
210310 De 31 a 90 Días	25,835.34		
210315 De 91 a 180 Días	1,200.00		
210320 De 181 a 360 Días	25,600.00		
210325 De más de 360 Días	15,000.00		
2105 AHORRO ENCAJE		20,745.99	
210505 Ahorro Encaje	20,745.99		
25 CUENTAS POR PAGAR		4,290.13	28,823.78
2501 INTERESES POR PAGAR			
250105 Depositos a la Vista	54.82		
250115 Depositos a Plazos	4,235.31		
2503 OBLIGACIONES PATRONALES		3,293.26	
250310 Beneficios Sociales	2,497.33		
250315 Aportes al IEES	580.97		
250325 Participación Empleados	214.96		
2505 CONTRIBUCIONES IMPUESTOS Y MULTAS		2,599.99	
250505 Retenciones en la Fuente	1,039.85		
250510 Impuesto por Pagar	1,560.14		
2506 PROVEEDORES		7,491.46	
250605 Proveedores	7,491.46		
2590 CUENTAS POR PAGAR VARIAS		11,148.94	
259005 Cuentas por pagar terceros	2,000.00		
259025 Direccion nacional de Cooperativas	155.98		
259090 Otras Cuentas por pagar	8,992.96		
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		107,226.82	
2602 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS			107,226.82

260225 De más de 360 días.	107,226.82		55,239.32
29 OTROS PASIVOS			
2908 TRANSFERENCIAS INTERNAS		55,239.32	
290805 Transferencia Centro	33,048.96		
290810 Transferencia Izamba	22,190.36		
TOTAL PASIVO			365,946.94
PATRIMONIO			
31 CAPITAL SOCIAL			57,871.34
3103 APORTES DE SOCIOS		57,871.34	
310305 Certificados de Aportación	57,871.34		
33 RESERVAS			12,385.08
3301 LEGALES		7,913.69	
330105 Legales	7,757.71		
330115 Previsión y Asistencia Social	155.98		
3303 Especiales		584.70	
330305 A disposición de la Junta General	584.70		
3305 REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		3,886.69	
330505 Reserva Valorización Patrimonial	3,886.69		
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES			7,497.66
3402 DONACIONES		2,000.00	
340205 Donaciones	2,000.00		
3490 OTROS		5,497.66	
349005 Otros Aportes Patrimoniales	5,497.66		
TOTAL PATRIMONIO			77,754.08
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			443,701.02
71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			2023.18
7109 <i>Intereses Comisiones e ingresos</i>		2023.18	
710910 Cartera de Credito de Consumo	304.42		
710920 Cartera de Credito para la Microempresa	1718.76		
72 DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-2023.18
7209 <i>Intereses en Suspense</i>		-2023.18	
720910 Cartera de Credito de consumo	-304.42		
720920 Cartera de Credito para la Microempresa	-1718.76		
73 ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			204348.28
7301 <i>Valores y Bienes Recibidos de Terceros</i>		204348.28	
730110 Valores y Bienes Recibidos de Terceros	204348.28		
74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-204348.28
7401 <i>Valores y Bienes Recibidos de Terceros</i>		-204348.28	
740110 Documentos en garantia	-204348.28		
TOTAL CUENTAS DE ORDEN			0.00


 Sr. Segundo Toatombo
GERENTE


 Lcda Martha Rodriguez
CONTADOR


 Sr Luis Poago
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

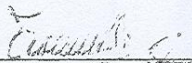

 Sr. Vicente Usulli Llanganate
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILAN

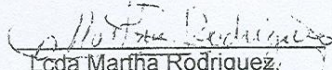


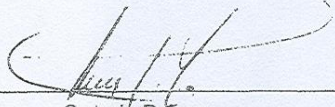
NUEVA GENERACION MUSHUK WIÑAY
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

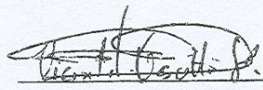
5 INGRESOS			
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			48,945.09
5104 INTERESES DE CARTERA DE CREDITO		48945.09	
510405	Cartera de credito Comercial	104.35	
510410	Cartera de Credito de Consumo	3729.83	
510415	Cartera de Credito de Vivienda	12.26	
510420	Cartera de Crédito para ma microempresa	40944.58	
510425	Cartera de Credito de Reestructurada	4.26	
510430	De mora	4149.81	
52 COMISIONES GANADAS			27438.40
5201 CARTERA DE CREDITO		27438.40	
520105	Comisión de Crédito	24308.19	
520110	Inspecciones	3130.21	
54 INGRESOS POR SERVICIOS			11352.00
5403 AFILIACIONES Y RENOVACIONES		8892.00	
540305	Cuota de Ingreso	8892.00	
5404 MANEJO Y COBRANZAS			
540405	Ingresos Varios	200.00	200.00
5405 SERVICIOS COOPERATIVOS		2260.00	
540506	Certificados Socios	2.70	
540510	Curso de Cooperativismo	2257.30	
56 OTROS INGRESOS			58142.12
5604 RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS		331.72	
560420	Intereses y Comisiones	331.72	
5690 OTROS		57810.40	
569010	Servicios cambio de libreta	107.70	
569015	Ingresos Varios	89.06	
569025	Ingreso Notificaciones	13299.39	
569035	Mantenimiento de la Cuenta	44314.25	
TOTAL INGRESOS			<u><u>145877.61</u></u>
4 GASTOS			
41 INTERESES CAUSADOS			
4101 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			15295.54
410115	Depositos de Ahorros	878.47	
410130	Depósito a plazo	14417.07	
44 PROVISIONES			
4402 CARTERA DE CREDITOS			1933.42
440205	Cartera Incobrable	1933.42	
45 GASTOS DE OPERACIÓN			
4501 GASTOS DE PERSONAL			44666.42
450105	Remuneraciones	20267.85	
450135	Gastos de Viaje	450.16	
450145	Sistemas Informaticos	966.77	
450190	Otros Gastos Personal	22981.64	
4502 HONORARIOS			5373.21
450210	Honorarios Profesionales	5373.21	
4503 SERVICIOS VARIOS			48732.68
450305	Movilización, fletes y embalajes	4142.28	
450310	Servicios de Guardiania	780.00	
450315	Publicidad y Propaganda	8505.34	
450320	Servicios Básicos	7026.66	

450325 Seguros	2018.03	
450330 Arrendamientos	10400.15	
450390 Otros Servicios	15860.22	
4504 IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS		4556.34
450425 Gasto IVA	4404.33	
450430 Multas y Otras sanciones	66.99	
450490 Impuestos y aportes para otros organismos	85.02	
4505 DEPRECIACIONES		6923.95
450520 Muebles y enseres de oficina	933.55	
450525 Equipo de Oficina	67.08	
450530 Equipos de computación	3345.04	
450535 Unidades de Transporte	2450.05	
450550 Otros activos depreciables	97.84	
450590 Equipos de seguridad	30.39	
4506 AMORTIZACIONES		6034.32
450610 Gastos de Constitución y Organización	2946.62	
450625 Programas de Computación	3087.70	
4507 OTROS GASTOS OPERACIONALES		10401.40
450705 Suministros Diversos	5863.86	
450715 Mantenimiento y reparaciones	1658.46	
450720 Mantenimiento Equipo de Computación	110.44	
450730 Mantenimiento Vehículo	365.05	
450735 Gastos no deducibles	1793.91	
450790 Otros	609.68	
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS		
4701 PERDIDA EN VENTA DE BIENES		450.00
470105 Pérdida en evnta de unidades de Transporte	450.00	
4703 INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS		77.24
470305 Intereses y Comisiones	77.24	
TOTAL GASTO		144444.52
RESULTADO DEL PERIODO		<u>1433.09</u>


 Sr. Segundo Toalombo
GERENTE


 Lcda Martha Rodríguez,
CONTADOR


 Sr Luis Poago
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION


 Sr. Vicente Usulli Llanganate
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILAI

ANEXO N° 05 DOCUMENTOS DE LA COOPERATIVA



NUEVA GENERACION
"MUSHUK WIÑAY"
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
La experiencia es seguridad para su dinero

SOLICITUD DE CREDITO

N° 0013657

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, Cualquier dato comprobado como falso será suficiente para negar el crédito.

SOCIO N° _____	TIPO DE CREDITO	Comercial <input type="checkbox"/>	Revisión Pagare <input type="checkbox"/> Central de riesgo <input type="checkbox"/> Informe Inspección <input type="checkbox"/> observaciones <input type="checkbox"/>
FECHA DE SOLICITUD _____		Consumo <input type="checkbox"/>	
		Vivienda <input type="checkbox"/>	
		Micro crédito <input type="checkbox"/>	

DATOS DEL CREDITO

MONTO SOLICITADO \$ _____ dólares	DESTINO	FORMA DE PAGO
Para un plazo de _____	Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/>	Cuotas mensuales <input type="checkbox"/>
	Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/>	Cuotas bimestrales <input type="checkbox"/>
	Comercio <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Cuotas trimestrales <input type="checkbox"/>
		Al vencimiento <input type="checkbox"/>

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres _____	
Cedula de Identidad N° _____	
Estado Civil _____	Edad _____ Nacionalidad _____
DOMICILIO: Canton _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector _____	
Cdla _____ Barrio _____	Calles _____
N° de Casa _____ Teléfono _____	Celular _____
N° de cargas familiares _____ Existe separación de bienes Si _____ No _____ Vivienda Propia _____ Arrendada _____ Familiares _____	
Libreta en otras Coop/Bancos (nombres) _____ Cta. Bancos _____ N° de cuenta o libreta _____	
Tiene Prestamos SI _____ NO _____ Teléfono _____ Teléfono _____	
Referencias Personales _____	Teléfono _____ Celular _____
Referencias Comerciales _____	Teléfono _____ Extension _____
RESOLUCION: _____	

OCUPACION DEL SOLICITANTE DE SER EMPLEADO

Dirección de la Empresa: Canton _____ Sector _____ Barrio _____	
Teléfono de la Empresa _____	Fax _____ Tiempo de Trabajo _____
Cargo que desempeña en la Empresa _____ Sueldo que Percibe _____	

OCUPACION DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del negocio: _____ Dirección: Cantón _____ Sector _____	
Avenida/calles _____	Actividad _____ Teléfono _____
Sueldo mensual que percibe del negocio _____ Tiempo del negocio _____	

DATOS DEL CONYUGE SOLICITANTE

Nombres _____ Ocupación _____ Dirección de Trabajo _____	
Sector _____	Institución/empresa _____ Teléfono _____ Cargo _____
Tiempo de Trabajo _____ Sueldo _____ ¿ es Socio de la Cooperativa SI _____ NO _____ En otra Cooperativa /banco, nombre _____	

GARANTE N°.1

Socio N° _____
 Nombres y Apellidos _____ C.I. _____
 Dirección: Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____
 Sector o Barrio _____ Calles _____
 N° de casa _____ Teléfono de domicilio _____ Ocupación _____
 Lugar de trabajo/Empresa _____ Teléfono _____ Fax _____
 Sueldo Mensual \$ _____ Bienes Inmuebles/Muebles _____
 Otros Bienes _____
 Nombres y Apellidos del Conyuge _____
 Profesión del conyuge _____

GARANTE N° 2

Socio N° _____
 Nombres y Apellidos _____ C.I. _____
 Dirección: Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____
 Sector o Barrio _____ Calles _____
 N° de casa _____ Teléfono de Domicilio _____ Ocupación _____
 Lugar de Trabajo/Empresa _____ Teléfono _____ Fax _____
 Sueldo Mensual \$ _____ Bienes Inmuebles/Muebles _____
 Otros Bienes _____
 Nombres y Apellidos del Conyuge _____
 Profesión del Conyuge _____

DECLARACION DE GASTOS: DEL SOLICITANTE Y GARANTE

INGRESOS	VALOR	EGRESOS	VALOR
DETALLE		DETALLE	
Sueldo mensual como empleado		Sostenimiento Familiar	
Sueldo negocio propio		Vivienda	
Sueldo de Cónyuge		Educación	
Otros		Salud	
		Otros	
TOTAL INGRESOS		TOTAL DE GASTOS	

CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO

SOLICITANTE	GARANTE

 FIRMA DEL SOLICITANTE

 FIRMA DEL GARANTE



NUEVA GENERACIÓN LTDA.
"MUSHUK WIÑAY"
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
La experiencia es seguridad para su dinero

INFORME DE
INSPECCIÓN

ASESOR DE CRÉDITO _____ FECHA DE INSPECCIÓN _____

DATOS INFORMATIVOS:

Nº. Socio _____ Nombre y Apellido _____
Dirección domicilio / cantón _____ Parroquia _____
Comunidad _____ Barrio _____
Calle _____ Telf.: _____
Dirección de trabajo / cantón _____ Parroquia _____
Comunidad _____ Barrio _____
Calle _____ Telf.: _____

LINEA DE CRÉDITO:

COMERCIO VIVIENDA ARTESANÍA AGRICULTURA
VEHÍCULO VIAJE GANADERÍA PAGO DE DEUDAS
EDUCACIÓN OTROS _____ COMPRA DE TERRENO

TIPO DE GARANTIA:

SOBRE FIRMA _____ PRENDARIO _____ HIPOTECARIO _____
MONTO SOLICITADO _____

FORMA DE PAGO

MENSUAL BIMESTRALES TRIMESTRALES AL VENCIMIENTO OTROS _____

Ocupación del solicitante _____

Ocupación del conyugue _____

BIENES MUEBLES BIENES INMUEBLES BIENES SEMOVIENTES

_____ CASA _____

_____ TERRENO _____

OTROS _____

PROCESO DE PRODUCCIÓN MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN

INGRESOS

EGRESOS

SUELDO _____ ALIMENTACIÓN _____

COMERCIO _____ VESTIMENTA _____

AGRICULTURA _____ EDUCACIÓN _____

GANADERIA _____ SALUD _____

SUELDO CONYUGUE _____ OTROS _____

_____ TOTAL EGRESOS _____

TOTAL INGRESOS _____

CAPACIDAD DE PAGO _____

GARANTE Nro. 1

Nombre _____ C.I. _____ Telf.: _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ Nro. Casa _____
 Ocupación _____ Lugar de Trabajo _____
 Sueldo _____ Telf.: _____
 Bienes Inmuebles _____
 Bienes Muebles _____
 Cónyugue _____

GARANTE Nro. 2

Nombre _____ C.I. _____ Telf.: _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ Nro. Casa _____
 Ocupación _____ Lugar de Trabajo _____
 Sueldo _____ Telf.: _____
 Bienes Inmuebles _____
 Bienes Muebles _____
 Cónyugue _____

CRÉDITO HIPOTECARIO

Dirección del Inmueble / Dirección _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____
 Extensión _____ Valor del Inmueble _____
 Que contiene el bien inmueble _____

BALANCE AL: _____

Disponible	Pasivo Corriente
Caja	Crédito Proveedores
Bancos	Crédito Prestamistas
Cuentas por cobrar	Crédito de ONG
Inventarios	Crédito Sistema Financiero
Mercaderías o	Pasivo no corriente
Materias primas	Crédito L/P
Producto en proceso	TOTAL PASIVO _____
Producto terminado	TOTAL PATRIMONIO _____
Activo no corriente	PASIVO + PATRIMONIO _____
Activos fijos	
TOTAL ACTIVOS	

ESTADO DE RESULTADOS MENSUALES		FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FAMILIAR	
+VENTAS _____		+ Ventas contado _____	
Venta contado _____		+Recuperación de CxC _____	
Venta crédito _____		- Compras al contado _____	
- COSTO DE VENTAS _____		- Gastos generales _____	
= MARGEN BRUTO _____		FLUJO DEL NEGOCIO _____	
- GASTOS GENERALES _____		+ Otros ingresos familiares _____	
Personal _____		- Consumo familiar _____	
Servicio (luz, agua, telf.) _____		- Compromisos familiares _____	
Alquiler del local _____		- Imprevistos familiares _____	
Transporte _____		FLUJO INTEGRAL _____	
Gastos financieros _____			
= UTILIDAD OPERATIVA _____			

JUSTIFICACIÓN DEL CRÉDITO POR PARTE DEL OFICIAL

 Rot. Inventarios _____ veces Endeudamiento: _____ % Margen Bruto _____ %
 _____ Firma del Oficial de Crédito