



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO  
EXTERIOR**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TESIS**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE  
CARTERA VENCIDA Y ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE  
PASTAZA AGENCIA MACAS

JHENI FABIOLA TENECELA YUQUI

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2012**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

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

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

**DIRECTOR DE TESIS**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como Propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad del autor.

**JHENI FABIOLA TENECELA YUQUI**

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor y cariño, dedico el presente trabajo a las personas que me han apoyado de una u otra manera a continuar con mi formación profesional, principalmente a mi hija Danna mis padres Luis y Zoila, a mis hermanos y demás familiares quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder seguir en mi vida estudiantil y así lograr mi más anhelada meta llegar a obtener el título de ingeniera en Finanzas.

*Jheni*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento al Ing. Pedro Bravo, por su entrega, comprensión, asesoría y dirección en la presente tesis.

A mis maestros por su dedicación, paciencia, experiencia y enseñanzas compartidas, que marcaron mi camino profesional de igual manera a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; quien me ha dado la oportunidad de educarme.

Al Ing. Ramiro Revelo gerente de la CACPE PASTAZA agencia Macas, por todas las facilidades prestadas para el desarrollo de mi tesis.

**La Autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de contenidos.....	VI
Introducción.....	IX
CAPÍTULO I.....	1
1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Estructura de la cooperativa.....	2
1.3. Denominación, domicilio y nacionalidad.....	6
1.4. Misión.....	6
1.5. Visión.....	6
1.6. Objetivos.....	7
CAPÍTULO II.....	13
2. Diagnóstico de cartera vencida y estrategias de mejoramiento en la CACPE PASTAZA-Agencia MACAS.....	13
Organización del departamento de crédito en CACPE PASTAZA.....	13
A. Principales operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Credito de la Pequeña Empresa de Pastaza.....	16
B. Estructura y análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.....	19
2.1. Cartera de crédito por vencer.....	19
2.2. Cartera de crédito vencida.....	21
2.3. Análisis del índice de morosidad en CACPE PASTAZA.....	23
CAPÍTULO III.....	24

3. Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida y estrategias de mejoramiento en la CACPE PASTAZA AGENCIA MACAS ....	24
El crédito .....	24
Definición .....	24
Políticas básicas .....	25
a) Definiciones:.....	27
b) Su ámbito de aplicación:.....	28
c) Clasificación de los clientes:.....	31
d) Actividades que la Cooperativa de Ahorro y Credito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas no financia:.....	32
e) Sujetos de créditos: .....	33
f) Tipos de garantías.....	35
g) Las renovaciones o ampliaciones:.....	38
h) Reestructuración de créditos:.....	39
i) Condiciones del crédito .....	39
Requisitos para la concesión del crédito.....	42
a. Requisitos para crédito de consumo .....	42
b. Requisitos para crédito de vivienda.....	44
c. Requisitos para microcrédito .....	46
d. Legalización del crédito .....	48
3.1. Flujo grama para el proceso de concesión del crédito .....	49
3.2. La cobranza.....	53
3.2.1. Políticas de cobranza .....	53
3.2.2. Acciones preventivas .....	54
3.3. Sistema de cobranza y seguimiento al crédito .....	56
3.3.1. Sistema de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas .....	56
3.3.2. Seguimiento al crédito.....	58
3.3.3. Responsables de su aplicación .....	59

3.3.4. Flujograma para el proceso de cobranza .....	60
3.4. Políticas de recuperación .....	61
Gestión de cobranza extrajudicial .....	62
Estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas .....	67
CAPÍTULO IV.....	79
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
4.1 Conclusiones.....	79
4.2 Recomendaciones.....	81
Resumen.....	83
Summary .....	84
Bibliografía.....	85
Anexos.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Pag.
1. Calificación de Riesgo .....	18
2. Calificación de Riesgo .....	18
3. Calificación de Riesgo .....	18
4. Cartera de crédito por vencer .....	20
5. Cartera de crédito vencida.....	22
6. Sujetos de crédito .....	33
7. Condiciones de crédito .....	42
8. Responsables de la aplicación de crédito.....	59

## ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	Pag.
1. Agencia Macas .....	87
2. Personal de la agencia Macas.....	88
3. Balance general.....	89
4. Balance general.....	90

5. Solicitud de crédito.....	91
6. Solicitud de crédito premio.....	93
7. Solicitud de avance efectivo.....	94
8. Solicitud de crédito garante.....	96
9. Logotipo de la Cooperativa .....	98
10. Mapa de ubicación de agencias.....	99
11. Ubicación de la agencia Macas .....	100
12. Créditos concedidos en Morona Santiago.....	101

## INDICE DE IMÁGENES

No	Pag.
1. Organigrama de posición de cargo de la CACPE PASTAZA.....	3
2. Organigrama de posición de cargo del departamento de Crédito .....	13
3. Flujograma de concesión de crédito .....	50
4. Flujograma para el proceso de cobranza.....	60

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo consiste en el diseño de un Modelo de Gestión para la Recuperación de cartera vencida, y estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Agencia Macas en la Provincia de Morona Santiago.

Con el fin de contribuir a la administración eficiente de los servicios y prestarlos con mayor calidad. Uno de los aspectos importantes en el crecimiento de una empresa es la calidad en el servicio al cliente ya que ningún producto por excelente que sea podrá satisfacer su propio bienestar, si no va acompañado de un buen servicio

Con la investigación realizada se pretende contribuir al fortalecimiento y progreso de la institución, mediante un diagnóstico de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas.

Asimismo en esta investigación se aplicara las políticas de recuperación de cartera, mediante los procesos para utilizar en la recuperación ejerciendo el reglamento y disposiciones internas que permitan coadyuvar a disminuir el índice de morosidad de los socios de la cooperativa mediante la organización del departamento de crédito. También nos permitirá realizar una reestructuración del crédito para los socios implementando nuevos procedimientos de cobro lo cual nos permitirá alcanzar un trabajo efectivo y eficaz en la recuperación de nuestros créditos en las diferentes líneas de negocio.

En el primer capítulo se describe en forma resumida la historia de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas desde su creación, su misión, visión, objetivos y como se encuentra su estructura organizativa.

En el capítulo segundo, está orientado al diagnóstico de la cartera vencida y las estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, a la organización del departamento de crédito, sus principales operaciones, estructura y análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas.

En el capítulo tercero, me refiero al diseño del modelo de gestión para el adecuado manejo de recuperación de cartera de crédito vencida y estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas.

En el último capítulo, se expondrá conclusiones y recomendaciones, que corresponde el aporte como herramienta eficiente y sobre todo efectiva que sirve para la toma de decisiones acertadas por los directivos de la Cooperativa

# CAPÍTULO I

## 1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

### 1.1 Antecedentes<sup>1</sup>

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera.

Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”.

En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios , en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir.

Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000.

---

<sup>1</sup> [www.capecpastaza.fin.ec](http://www.capecpastaza.fin.ec)

En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475 (**Ciento ochenta y dos mil cuatrocientos setenta y cinco 00/100 Suces**), distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ En Ahorros.....S/.94.250
- ✓ Cuotas de ingreso.....S/.19.800
- ✓ Certificados de Aportación.....S/.57.000
- ✓ Otros.....S/.11.425

La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de la pequeña industria “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

En todo el tiempo de vida, la cooperativa ha conseguido resultados positivos, consistentes y progresivos, que ha dado como resultado una la solidez económica que nos ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

Ver anexo No9

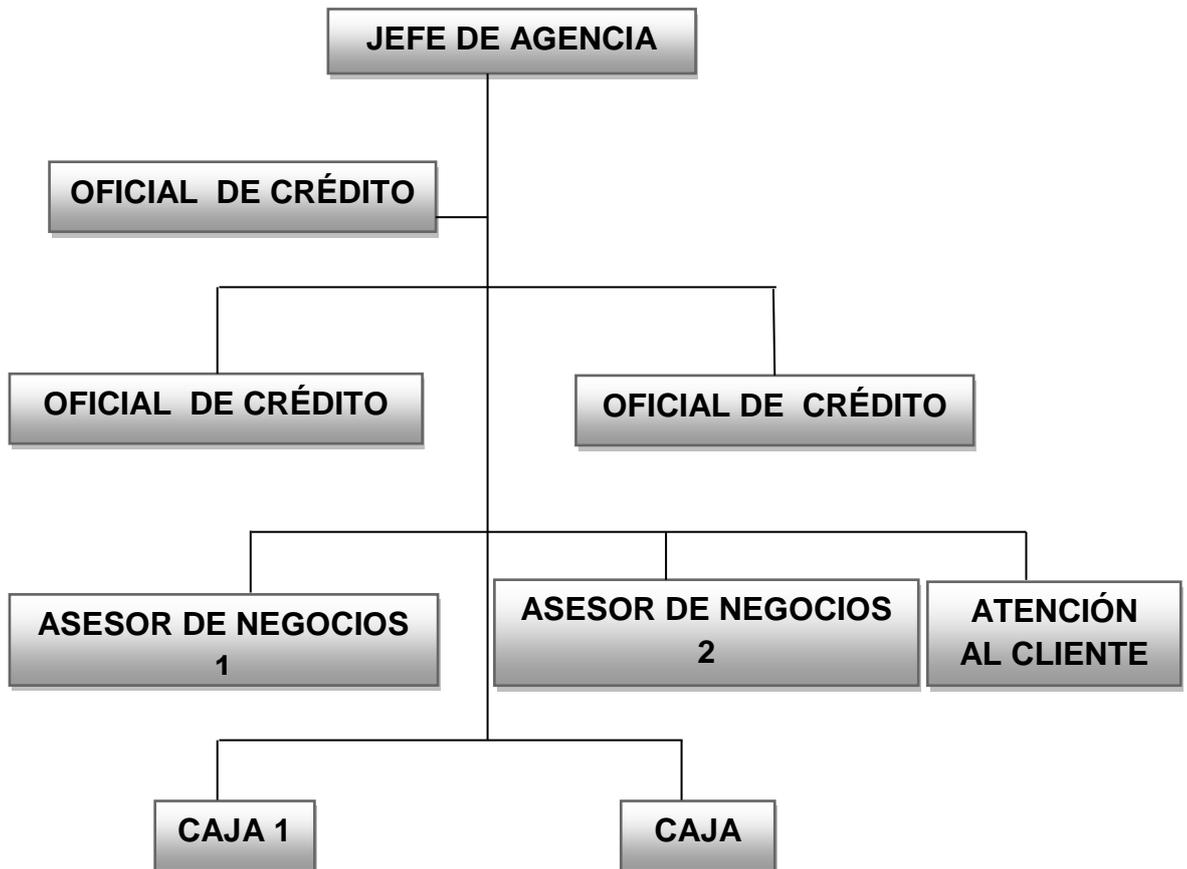
## **1.2 ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA**

### **ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE CARGO DE LA COOPERATIVA**

El Organigrama Estructural de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas, está definido de la siguiente manera:

GRÁFICO 1

**ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE CARGO DE LA  
CACPE PASTAZA AGENCIA MACAS**



Fuente: CACPEC PASTAZA  
Elaborado por: CACPE PASTAZA

**MANUAL DE LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA**

**JEFE DE AGENCIA**

- Proporcionar un excelente servicio al socio, mediante la planificación, organización, dirección y control de las operaciones crediticias, de captaciones e inversiones de la agencia, así como la gestión y proyección de

la imagen corporativa de la institución dentro de su jurisdicción, procurando el cumplimiento del presupuesto e indicadores de gestión establecidos.

- Ser responsable por el uso eficiente y correcto de los recursos de la agencia.
- Ser responsable por la custodia de los bienes muebles e inmuebles de la agencia, de sus recursos económicos, financieros y de los valores que por concepto de garantías, tenga bajo su control.
- Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales y financieras de la agencia.
- Administrar y controlar el otorgamiento y recuperación de créditos en base a una evaluación eficiente, en concordancia a las normas, procedimientos.
- Ser responsable de la dirección y control del buen cumplimiento de funciones de deberes y responsabilidades de los empleados.
- Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios, de acuerdo a los lineamientos fijados.

#### **OFICIAL DE CRÉDITO 1:**

- Reemplazar al jefe de agencia en caso de ausencia.
- Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud con los requisitos determinados, para luego recomendarla para su aprobación o negación.
- Asesorar técnicamente a los usuarios del crédito en su requerimiento de financiamiento en concordancia con las políticas de la cooperativa.
- Organizar las actividades de promoción y concesión del crédito.
- Elaborar informes de los créditos y reportes estadísticos para los organismos de control para la toma de decisiones.

- Estudiar los casos particulares que por ciertas condiciones, tiene dificultades para ser recuperados y propone alguna solución oportuna.

### **OFICIAL DE CRÉDITO 2-3:**

- Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados.
- Asesorar técnicamente a los usuarios del crédito en su requerimiento de financiamiento en concordancia con las políticas de la cooperativa.
- Organizar las actividades de promoción y concesión del crédito.
- Elaborar informes de los créditos y reportes estadísticos para los organismos de control para la toma de decisiones.
- Estudiar los casos particulares que por ciertas condiciones, tiene dificultades para ser recuperados y propone alguna solución oportuna.

### **ASESOR DE NEGOCIOS 1-2:**

- Negociar y apertura, los diferentes productos, como depósitos a la vista, libretas mini ahorros o infantil, depósitos a plazo fijo y ahorro futuro.
- Visitas puerta a puerta ofertando y promocionando a la cooperativa.
- Controlar y manejar los depósitos a plazo fijo y ahorro futuro.

### **ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- Información al socio y o cliente
- Apertura de cuentas de ahorro y mini ahorro
- Plazos fijos y ahorro futuro
- Efectuar notas de crédito, débito y transferencias

- Efectuar el pago de remesas
- Acreditaciones de sueldos
- Pago del SOAT

## **CAJAS**

- Recepción y entrega de valores de los socios
- Custodiar los valores de caja

### **1.3. DENOMINACIÓN, DOMICILIO Y NACIONALIDAD**

Cooperativa de Ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Limitada, matriz Puyo dirección: calle Atahualpa y General Villamil teléfono (03) 2883041, agencia Macas Dirección: Bolívar entre Amazonas y Soasti Teléfono: (07) 2703777. De nacionalidad ecuatoriana. Ver anexo 10 y 11

### **1.4. MISIÓN**

Ser parte activa del desarrollo socio económico de la comunidad, a través de productos y servicios financieros oportunos y de calidad, con enfoque de Responsabilidad Social.

### **1.5. VISIÓN**

Ser líderes y ampliar su cobertura en el mercado de intervención de la Amazonía brindando servicios financieros de calidad y en entornos virtuales, con personal calificado y comprometido en el desarrollo de la sociedad. Su calidad de gestión le permite alcanzar una calificación de riesgo de A+ y un nivel de 95% de satisfacción de sus clientes.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Consolidar, el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo, eficiente, segura, que ofrece servicios financieros de calidad, y promueve el desarrollo de los socios y la comunidad.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Fortalecer el desarrollo de la competitividad de la Cooperativa y su posicionamiento social y financiero en el la provincia de Pastaza y la Región Amazónica.
- ✓ Fortalecer la capitalización, la eficiencia financiera, administrativa y técnica institucional, en base al mejoramiento de gestión de riesgos, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.
- ✓ Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- ✓ Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades.
- ✓ Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

- ✓ Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- ✓ Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- ✓ Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- ✓ Fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión, y autocontrol.

## **POLÍTICAS**

- ✓ Mejorar la eficiencia administrativa institucional, cumplimiento del Manual institucional.
- ✓ Fortalecer el posicionamiento de servicios y capitalización de la Cooperativa.
- ✓ Consolidar posicionamiento de cobertura social y financiera a nivel nacional.

## **PRINCIPIOS**

- ✓ Adhesión abierta y voluntaria;
- ✓ Control democrático de los socios;

- ✓ Participación económica de los socios;
- ✓ Autonomía e independencia;
- ✓ Educación, entrenamiento e información;
- ✓ Cooperación entre cooperativas; fomentando la integración cooperativa;
- ✓ Compromiso con la comunidad, trabajando por el desarrollo sostenible de sus comunidades;
- ✓ Neutralidad política y religiosa.

## **VALORES DE LA COOPERATIVA**

**HONESTIDAD:** Expresado a través de la realización del trabajo diario que se efectúa con absoluta transparencia, para ayudar al crecimiento de quienes reciben nuestro servicio y también de quienes lo generan.

**RESPONSABILIDAD:** Expresada a través del trabajo eficiente y en equipo que busca tomar y ejercer las mejores decisiones para sus clientes.

**LEALTAD:** Interna y externa, que comprende el manejo cauto de la información, en el trabajo constante y respetuoso de todos los miembros de la Cooperativa, en el ejercicio responsable de cada una de sus funciones.

## **ACCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS**

En acatamiento al principio de integración que caracteriza a las instituciones de economía solidaria, y con el propósito de fortalecer sus servicios, fomentar la

solidaridad, la autodefensa, impulsar programas que beneficien a los socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza ha promovido una equidad de servicios, beneficios e integración de nuevos valores, manteniendo el principio de que una buena Cooperativa es aquella que da muestras de solidaridad y acciones de integración, características que si se han cumplido en esta entidad financiera.

Esto ha hecho de que Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, se mantenga sólida y al margen del deterioro que ocasiono la crisis bancaria, cuyas consecuencias fueron el deterioro de la solvencia de las instituciones financieras, la disminución de la capacidad de pago de los agentes económicos y el aumento de la incertidumbre sobre el desempeño económico.

De acuerdo con la información de la Superintendencia de Bancos, hasta Diciembre del 2011, el total de crédito concedido en la provincia de Morona Santiago por el sistema financiero formal, totalizó en 39'155.763,70 (Treinta y nueve millones ciento cincuenta y cinco mil setecientos sesenta y tres con 70/100) USD Se destaca la participación del Banco del Austro, de la Cooperativa<sup>29</sup> de Octubre, y de la Cooperativa San Francisco Ltda.

Las Instituciones financieras que operan en la provincia atienden todos los segmentos de crédito, desde el consumo hasta la vivienda. Los créditos que financian el "Negocio" representan el 28,75% del total aprobado. Este tipo de préstamos se consideran microcréditos y se destinan principalmente a capital de

trabajo u operación. Los créditos para consumo representan el 71,24%, y los de la vivienda, concepto que engloba la compra y/o mejoras de vivienda, representan el 0,01% del total.

En cuanto a la estructura de depósitos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza cuenta con una posición competitiva; el monto de depósitos representa el 16,21% del total registrado por el subsistema cooperativo en la provincia de Morona Santiago; paralelamente, supera al agregado de las dos cooperativas que constituyen competencia directa (la cooperativa 29 de Octubre y la Cooperativa Jardín azuayo).Ver anexo 12

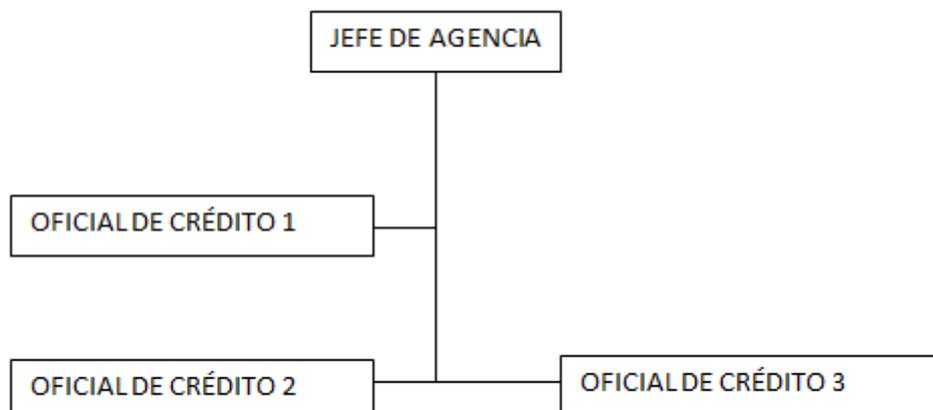
## CAPÍTULO II

### 2. DIAGNÓSTICO DE CARTERA VENCIDA Y ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO EN LA CACPE PASTAZA-AGENCIA MACAS ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN CACPE PASTAZA

El departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza está representado en el siguiente organigrama estructural de:

GRÁFICO 2

#### ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE CARGO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA CACPEPASTAZA



Fuente: CACPEC PASTAZA  
Elaborado por: CACPE PASTAZA

## **MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Las responsabilidades de distintos funcionarios y niveles de aprobación son los siguientes:

### **JEFE DE AGENCIA**

- Proporcionar un excelente servicio al socio, mediante la planificación, organización, dirección y control de las operaciones crediticias, de captaciones e inversiones de la agencia, así como la gestión y proyección de la imagen corporativa de la institución dentro de su jurisdicción, procurando el cumplimiento del presupuesto e indicadores de gestión establecidos.
- Ser responsable por el uso eficiente y correcto de los recursos de la agencia.
- Ser responsable por la custodia de los bienes muebles e inmuebles de la agencia, de sus recursos económicos, financieros y de los valores que por concepto de garantías, tenga bajo su control.
- Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales y financieras de la agencia.
- Administrar y controlar el otorgamiento y recuperación de créditos en base a una evaluación eficiente, en concordancia a las normas, procedimientos.
- Ser responsable de la dirección y control del buen cumplimiento de funciones de deberes y responsabilidades de los empleados.
- Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios, de acuerdo a los lineamientos fijados.

### **OFICIAL DE CRÉDITO 1:**

- Reemplazar al jefe de agencia en caso de ausencia.
- Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados.
- Asesorar técnicamente a los usuarios del crédito en su requerimiento de financiamiento en concordancia con las políticas de la cooperativa.
- Organizar las actividades de promoción y concesión del crédito.
- Elaborar informes de los créditos y reportes estadísticos para los organismos de control para la toma de decisiones.
- Estudiar los casos particulares que por ciertas condiciones, tiene dificultades para ser recuperados y propone alguna solución oportuna.

### **OFICIAL DE CRÉDITO 2-3:**

- Organizar las actividades de promoción y concesión del crédito.
- Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados.
- Asesorar técnicamente a los usuarios del crédito en su requerimiento de financiamiento en concordancia con las políticas de la cooperativa.
- Elaborar informes de los créditos y reportes estadísticos para los organismos de control para la toma de decisiones.

- Estudiar los casos particulares que por ciertas condiciones, tiene dificultades para ser recuperados y propone alguna solución oportuna.

## **ASPECTOS LEGALES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”.

La cooperativa que nació de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de la pequeña industria “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

### **A. PRINCIPALES OPERACIONES DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.**

En la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza, las principales operaciones de crédito se guían por la siguiente clasificación: consumo, microcrédito y vivienda.

**Créditos de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Créditos de Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

**Créditos de Microcrédito.-** Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

## **CALIFICACIÓN DE RIESGO**

Uno de los activos de mayor riesgo en las instituciones financieras, es la cuenta Cartera de Crédito, tal es el caso que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, este activo merece un tratamiento especial con la finalidad de buscar una protección ante posibles pérdidas.

Para la calificación de la cartera de créditos se aplicó los siguientes parámetros, con la finalidad de proteger los activos de riesgo, y se califica considerando cada línea de crédito, para lo cual está representado en la tabla 1, 2 y 3 de cada una de las líneas de crédito de la Cooperativa:

## CALIFICACIÓN DE RIESGO

Tabla 1

<b>CRÉDITOS MICROCRÉDITO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>
A	Riesgo normal	0 A 15 DIAS
B	Riesgo Potencial	16 A 45 DIAS
C	Créditos deficiente	46 A 90 DIAS
D	Dudoso Recaudo	91 A 120 DIAS
E	Perdida	121 EN ADELANTE

**Fuente:** Manual de crédito de la CACPE PASTAZA

**Elaborado por:** Jheni Tenecela

Tabla 2

<b>CRÉDITOS VIVIENDA</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>
A	Riesgo normal	0 A 90 DIAS
B	Riesgo Potencial	91 A 270 DIAS
C	Créditos deficiente	271 A 360DIAS
D	Dudoso Recaudo	361 A 720 DIAS
E	Perdida	721 EN ADELANTE

Tabla 3

<b>CRÉDITOS CONSUMO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>
A	Riesgo normal	0 A 15 DIAS
B	Riesgo Potencial	16 A 45 DIAS
C	Créditos deficiente	46 A 90 DIAS
D	Dudoso Recaudo	91 A 120 DIAS
E	Perdida	121 EN ADELANTE

**Fuente:** Manual de crédito de la CACPE PASTAZA

**Elaborado por:** Jheni Tenecela

## **B. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**

### **2.1. Cartera de crédito por vencer**

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, es decir aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo no ha vencido. En la Cooperativa de Ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza agencia Macas, la cartera de crédito vigente al 31-01-2012, suma USD. 2'961.678,26 (Dos millones novecientos sesenta y un mil seiscientos setenta y ocho con 26/100).

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la subclasificación de la cuenta Cartera de créditos por vencer, que en el caso de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, se detalla de la siguiente manera en la tabla 4:

**Tabla 4**  
**Cartera de Crédito por Vencer**

<b>Grupos</b>	<b>Características</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcenta je</b>
C.C.DE CONSUMO POR VENCER	Préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular	1'030.800,11	34.81%
C.C DE VIVIENDA POR VENCER	Créditos destinados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles.	129.818,66	4.38 %
C.C PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	Son los créditos concedidos a un prestatario, sea persona natural o jurídica; o un grupo de personas con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.	1'801.059,49	60.81%
<b>TOTAL</b>		<b>2'961.678,26</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Estados Financieros de la CACPE PASTAZA

**Elaborado por:** Jheni Tenecela

## **2.2. Cartera de crédito vencida**

La cartera de crédito Vencida, es aquella cartera se encuentra vencida en su pago, lo cual causa de que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en comparación con los rubros anteriores. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, la cartera de crédito vencida al 31-01-2012, suma USD 33.596,09 (Treinta y tres mil quinientos noventa y seis con 09/100).

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos vencida, que en el caso de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Agencia Macas se encuentra detallado en la tabla 5:

**Tabla5**  
**Cartera de Crédito Vencida**

<b>Grupos</b>	<b>Características</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcent aje</b>
C.C.DE CONSUMO VENCIDA	Préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular	3.890,43	11.58%
C.C DE VIVIENDA VENCIDA	Créditos destinados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles.	0.00	0.00
C.C PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	Son los créditos concedidos a un prestatario, sea persona natural o jurídica; o un grupo de personas con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.	29.705,66	88.42%
<b>TOTAL</b>		<b>33.596,09</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Estados Financieros de la CACPE PASTAZA

**Elaborado por:** Jheni Tenecela

Ver anexo No4

### **2.3. Análisis del índice de morosidad en CACPE PASTAZA**

En lo referente al indicador de cartera es igual a: riesgo bruta/cartera total, éste se ubicó en diciembre del 2011 en 1,78% al 3,83% que se registró a fines de enero del 2012. Este aumento en el índice se dio especialmente por la reclasificación de los créditos, sumado también a la falta de reciprocidad de algunos clientes que no pagan el crédito de acuerdo a lo pactado. Las operaciones vigentes de crédito al final del mes se encuentran en el 3,70%, vale destacar que el crecimiento proporcional de la colocación de créditos al final del mes, tiene una tendencia creciente ya que en enero se ha colocado 985 créditos

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO EN LA CACPE PASTAZA AGENCIA MACAS**

#### **EL CRÉDITO**

El crédito nace cuando las antiguas civilizaciones sintieron la necesidad de consumir bienes que no estaban en condiciones de obtenerlos o producirlos, es así, que en sus comienzos el crédito no significó dinero sino fruto o género, buscando por su forma de vida a satisfacer al menos sus necesidades básicas.

De lo que se conoce, antiguamente los documentos y formas comerciales que se utilizaron consistían en tablillas de barro, letras de crédito que evitaban el transporte de dinero y documentos similares a las letras de cambio actuales.

En nuestro país, las principales fuentes de recursos crediticios para las empresas fueron las órdenes religiosas que se establecieron en los siglos XVII y XVIII y en menor grado algunos empresarios ricos en la época.

#### **DEFINICIÓN**

Todas las definiciones del crédito están relacionadas de alguna manera a la palabra CONFIANZA, esto debido a que el crédito proviene del latín creditus de credere que significa creer, confiar.

Al referirnos al crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, podríamos definirlo como: “La cantidad de dinero entregada a los socios a un plazo determinado y con una tasa de interés como compensación al capital prestado”.

## **POLÍTICAS BÁSICAS**

Entre las principales políticas que se aplican para la concesión del crédito en Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, tenemos las siguientes:

- a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA Ltda. otorgará créditos a personas naturales y jurídicas afiliadas o a clientes de acuerdo a la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.
- b) El propósito fundamental de la cooperativa es, apoyar financieramente a sus asociados, a través del crédito; en ésta perspectiva, se constituye en ente impulsor del desarrollo de su población asociada y de la comunidad de su jurisdicción operativa; se provee preferente atención a las demandas de financiamiento, para actividades productivas, comerciales, servicios, vivienda y consumo.
- c) Los créditos que otorgue la cooperativa estarán orientados preferentemente, para la ampliación, fortalecimiento y creación de actividades productivas, comercio, servicios, artesanías, micro y pequeñas empresas entre otras; sean éstas explotadas individualmente, por el núcleo familiar, o por asociación con otras personas.

- d) En la administración de cartera, se tomará en consideración, la no concentración del crédito, en personas o en actividades económicas; así mismo, se considerará la canalización de recursos de organismos de desarrollo, que realmente beneficien a nuestros asociados.
- e) No se concederá el crédito en base exclusivamente a las garantías, las que deben ocupar el segundo lugar de importancia en la evaluación del crédito.
- f) El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito es la capacidad de pago del socio o la capacidad de generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.
- g) Cumplir rigurosamente las disposiciones que sobre materia crediticia se hallan en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y demás leyes y el Reglamento de Crédito que conforman el entorno jurídico crediticio.
- h) Analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco C's del crédito:

**CARÁCTER:** Integridad /Deseo de pagar/ Características morales y éticas de los socios y clientes.

**CAPACIDAD:** Capacidad de pago como primera fuente de repago.

**CAPITAL:** Solvencia económica y financiera.

**CONDICIONES:** Situación económica macro y micro/ Situación de mercado/ Situación política.

**COLATERAL:** Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando se deteriore la capacidad de pago.

i) Los vocales del Consejo de Administración, Gerente General, funcionarios y empleados de la cooperativa no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasa de interés.

a) **DEFINICIONES:**

**Base o Encaje.-** Es el monto que los socios deberán mantener en la Cooperativa en las cuentas de ahorro y certificados de aportación, durante la vida de una operación de crédito, este fluctúa entre otorgar como crédito desde 5% hasta 10% del valor solicitado.

**Endeudamiento Total.-** Corresponde a la deuda directa de un cliente con Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, la cual incluye capital, interés devengado, interés vencido e interés de mora que son exigibles de pago a los clientes de la Cooperativa.

**Garantía Solidaria.-** Mecanismo a través del cual se reemplaza el requisito de una garantía física (real) por una que tiene como base la responsabilidad de un grupo, en el cual todos los miembros reciben un crédito y se constituyen en codeudores por el monto total adeudado por el grupo. Garantía basada en la solidaridad de un grupo de prestatarios, se da en los tipos de crédito denominados CRÉDITOS COMUNALES.

**Oficial de Crédito.-** Se entenderá como Oficial de las funciones desempeñadas por quienes orientan a los clientes a realizar la gestión del crédito. En esta cooperativa se cuenta con tres oficiales de crédito.

**Prestamista.-** se refiere a la Cooperativa que da dinero a sus clientes en calidad de préstamo.

**Prestatario.-** Se refiere a los clientes de la Cooperativa que reciben dinero en préstamo con la obligación de devolverlo.

**Reestructuración.-** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito entre el cliente y la Cooperativa, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación de crédito.

**Riesgo de Crédito.-** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

**Fecha máxima de pago.-** Fecha hasta la cual puede pagar sus obligaciones sin recargos.

**b) SU ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

Los principios de la administración de las operaciones de crédito, establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito de consumo, microcrédito y vivienda de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas en los segmentos que se describen a continuación:

**Créditos de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los

ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Créditos de Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

**Créditos de Microcrédito.-** Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

En Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, se otorga únicamente los segmentos de crédito de: Consumo, Vivienda y Microcrédito. Estos tres segmentos se originan de los siguientes tipos de productos: (Ver anexo N°5).

**Crédito Inmediato.-** Se entrega al socio que no mantiene Obligaciones directas, ni indirectas vencidas. Se concede sin garante hasta un monto equivalente al 80% de sus haberes tanto en ahorros, certificados de aportación y plazo fijo. El plazo será de acuerdo al monto solicitado y su entrega será inmediata. Después de

treinta días, de haberse vencido el plazo de una cuota del préstamo con la garantía de Depósito a Plazo Fijo, la Gerencia autorizará la liquidación total de crédito e intereses, debitando del Depósito a Plazo Fijo en garantía.

**CrediPromoción.-** Se concede, en temporadas importantes en el cual, los socios tienen necesidad de incurrir en gastos que consideren prioritarios. Se extienden con garantías personales, cuyo monto es fijado por la Gerencia General DE USD. \$. 1.000 (MIL 00/100 DOLARES), a 8 meses plazo.

(Ver anexo Nrº6)

**Crédito Normal.-** Son aquellos encaminados, a financiar actividades para las que el socio requiera. Los montos tasas y plazos serán fijados por el Consejo de Administración el monto máximo es de USD. 15.000.00 (Quince mil con 00/100).

**Crédito Comunal.-** Fortalece e incentiva pequeñas actividades productivas de los miembros del grupo sea producción, comercio o servicio, actualmente el monto es de 1500,00 (Mil quinientos con 00/100), está dividido en tres fases la primera es de 500,00 (Quinientos con 00/100) por cada socio, la segunda fase es de 1000 (mil con 00/100) por cada socio y la última fase es de USD. 1500,00 (mil quinientos con 00/100) para cada socio, a 18 meses plazo.

**Avances en Efectivo.-** Crédito pre-aprobado para utilizarlo para cubrir eventualidades de iliquidez temporal a los socios que son propietarios de negocios. Actúa de forma similar al sobregiro que conceden las Instituciones

Bancarias, actualmente el monto es de USD. 2500,00 (Dos mil quinientos con 00/100) a 8 meses. (Ver anexo No7).

c) **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 Cooperativa Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas 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.

d) **ACTIVIDADES QUE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS NO FINANCIA:**

- ✓ Las prohibidas por la ley.
- ✓ Las destinadas a la fabricación o comercialización de material bélico.
- ✓ Las que estén destinadas a financiar todo tipo de acto ilícito.
- ✓ Préstamos para pagar deudas a otras instituciones financieras, excepto que mediante este mecanismo se pueda mejorar la posición de garantías de la Cooperativa frente a riesgos anteriores del cliente, preferiblemente si se trata de garantías hipotecarias.
- ✓ Préstamos a corto plazo, cuya fuente de pago sea la instrumentación de un crédito a largo plazo por parte de otra institución financiera.
- ✓ Préstamos con fines de compra de acciones que permitan adquirir el control de una empresa o para negocios especulativos.
- ✓ Crédito para proyectos muy especializados o áreas muy experimentales, salvo los casos en los cuales la Cooperativa pueda acceder a la experiencia de asesores calificados.

- ✓ Crédito para financiar proyectos que destruyan o atenten contra la ecología.
- ✓ Créditos con garantías que al momento de ejecutarlas puedan generar una opinión pública adversa. Ej. Escuelas.

e) **SUJETOS DE CRÉDITOS:**

Los sujetos de crédito de la Cooperativa deberán cumplir con las siguientes características generales en la que se detalla en la tabla 6:

**Tabla 6**  
**Sujetos de Crédito**

<b>DEFINICIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Personas Naturales	Socio activo sea este masculino o femenino
Personas jurídicas	Agrupaciones que sean reconocidas jurídicamente
Edad	Mínimo de 20 años máximo de 65 años
Nacionalidad	Ecuatorianos o extranjeros que estén residiendo en el país mínimo un año
Actividades	Personas Naturales o Jurídicas dedicadas a actividades de Comercio, Producción o Servicio, Asalariado, ingresos por honorarios, rentas, jubilación
Ubicación geográfica	Provincia de Morona Santiago. En la ciudad de Macas en donde mantiene su agencia
Estabilidad laboral	Mínimo de un año
Estabilidad domiciliaria	Mínimo de un año
Calificación crediticia	A y B de acuerdo a la calificación del buró de crédito, no es necesario la experiencia crediticia, no tener vencidos los créditos como garante o titular del crédito.
Respaldo patrimonial	Bienes muebles o inmuebles

Fuente: Manual de Crédito de la CACPEC PASTAZA

Elaborado por: Jheni Tenecela

## **NO SERÁN CONSIDERADOS SUJETOS DE CRÉDITO:**

- ✓ Quienes hayan sido demandados judicialmente por instituciones del sistema financiero.
- ✓ Los que tengan créditos castigados.
- ✓ Los que se encuentren registrados en la base de datos del CONSEP.
- ✓ 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.
- ✓ Aquellos que registren cuentas cerradas, reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin rehabilitar.
- ✓ Los que registren malas referencias bancarias, deudas en mora de 60 días o más.

## **Cuyo cónyuge y/o garantes registren:**

- ✓ Cuentas cerradas por mal manejo sin solucionar el problema en el año inmediato anterior.
- ✓ Malas referencias bancarias.

- ✓ 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.

#### **f) TIPOS DE GARANTÍAS**

**Prendaria.-** Cuando la cooperativa financie la adquisición de maquinarias, vehículos u otros bienes productivos, preferentemente éstos bienes, constituirán garantías, parcial o total, previa calificación y a satisfacción de la cooperativa.

Tratándose de garantía prendaria, el usuario debe acreditar la legitimidad o propiedad del bien a preñar, que esté libre de todo gravamen; así mismo, debe tener una cobertura ante eventuales siniestros (robo, incendio, daños contra terceros etc.), a través de póliza de seguro debidamente endosada a favor de la cooperativa, cuya cobertura alcance el tiempo de vigencia del crédito.

También podrá tomarse garantía prendaria en otros créditos, a satisfacción de la cooperativa.

La garantía prendaria, deberá formalizarse a través de un contrato de prenda y, concluye con la inscripción en el Registro de la propiedad mercantil o la que corresponda.

**Hipotecaria.-** Políticas Generales para constituir Garantías Hipotecarias.

Se constituirá con un bien inmueble; terreno, casa, departamento o edificio. Cuando la cooperativa financie bienes inmuebles, preferentemente el inmueble debe garantizar el crédito.

1. Todo bien entregado en Garantía a la Cooperativa, deberá estar respaldado por un avalúo, realizado por los Peritos Avaluadores designados por el Consejo de Administración.
2. El criterio general de Valoración deberá tomar en cuenta la posibilidad de realización del bien en caso de remate, los Peritos Avaluadores designados por el Consejo de Administración considerarán las políticas establecidos en el Manual de Avalúos.
3. Para efectos de la hipoteca, se aceptará el inmueble, hasta el 70% del avalúo comercial, dependiendo de la ubicación y posibilidad de realización ante eventual ejecución; en ningún caso podrá superar el 70% referido.
4. El deudor o propietario del bien inmueble que hipotecará, deberá acreditar su propiedad y estar libre de todo gravamen; la formalización se concreta con la inscripción del bien ante los Registros de la Propiedad donde se encuentre dicho bien, en la que constará hipoteca abierta con prohibición de enajenar a favor de la cooperativa y permanecerá así, hasta la cancelación total de la deuda.

5. La cooperativa sólo admitirá primera hipoteca; así mismo, el usuario podrá constituir hipoteca abierta, para mayor facilidad en futuros créditos.
6. Con la hipoteca abierta, el socio podrá realizar otros créditos, siempre cuando el avalúo cubra el monto del crédito y previa la presentación del Certificado actualizado del Registro de la Propiedad.
7. Para hacer uso de la hipoteca abierta en un nuevo crédito o renovación se podrá aceptar el Avalúo de máximo dos años atrás, pasado este tiempo es necesario requerirle al socio un reavalúo realizado por el profesional.
8. Los créditos de vivienda deben contar con una garantía hipotecaria, de conformidad a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
9. Se podrá aceptar que se hipotequen bienes de terceros, previa la presentación de un poder debidamente legalizado.
10. Se aceptarán garantías hipotecarias compartidas solo entre cónyuges.
11. Todo crédito con garantía hipotecaria, se efectivizará una vez emitido el informe legal suscrito por un Abogado, profesional contratado para el efecto, este informe será el resultado de una revisión profunda sobre la legalidad y conveniencia de cada uno de los siguientes aspectos:

- ✓ Revisión de Escritura Pública de Compra Venta
- ✓ Revisión del Certificado de Registro de Propiedad, que incluye un análisis sobre títulos de propiedad del inmueble de 15 años atrás.
- ✓ Revisión del Avalúo efectuado por el Perito Avaluador.

Este informe, será vinculante y contendrá las recomendaciones pertinentes a realizarse para ejecutar la Hipoteca.

**Personal.-** La cooperativa podrá efectuar operaciones crediticias con avales personales, cuando el análisis, evaluación, verificación, aprobación y seguimiento del crédito se efectúe bajo condiciones fijadas por el organismo de control para microcrédito y consumo.

La cooperativa aceptará el uso de una garantía intangible, denominada garantía mancomunada o solidaria, que se basa en el compromiso de todos los integrantes de un crédito de grupo para responder ante una eventual falta de pago de uno de sus miembros.

Los créditos estarán sujetos a las retenciones establecidas en la legislación vigente, así como al monto fijado por el Consejo de Administración para comisiones por cartera de crédito; y el valor fijado para constituir aportes patrimoniales en la Cooperativa.

**g) LAS RENOVACIONES O AMPLIACIONES:**

La Cooperativa podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos cuando los socios hayan amortizado en forma puntual con un máximo de cinco

días de retraso cuando menos el 50% del capital del crédito inicialmente concedido.

Las renovaciones o ampliaciones constituyen nuevos créditos debiendo suscribirse para el efecto nuevos documentos.

El proceso para la concesión de renovaciones o ampliaciones debe sujetarse estrictamente al proceso establecido en este Reglamento de Crédito para la concesión del crédito.

#### **h) REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS:**

La reestructuración de los créditos se efectuará mediante un nuevo contrato, o un adendum al contrato original, a través del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago, siempre que el cliente justifique el porqué de la necesidad de cambiar las políticas iniciales del crédito a él concedido.

#### **i) CONDICIONES DEL CRÉDITO**

Son todas las políticas y procedimientos que los distintos funcionarios de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas deberán observar durante el proceso del crédito, con los siguientes propósitos:

- ✓ Proporcionar servicios y productos de créditos competitivos a los clientes.

- ✓ Establecer controles y procedimientos que permitan mantener bajos niveles de cartera vencida y garantizar la producción sana de ingresos.
- ✓ Constituir las provisiones requeridas por la cartera en riesgo, a fin de mantener la solvencia de la Cooperativa.
- ✓ Establecer una guía al personal relacionado con la administración del crédito, a fin de hacer este proceso más seguro, competitivo y rentable.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, la Gerencia General es la responsable de presentar las propuestas de modificación a los reglamentos, mismas que serán aprobadas por el Consejo de Administración.

A la vez, la Jefatura de Agencia es quien presenta a la Gerencia General y al Consejo de Administración, de manera mensual la colocación de las operaciones de crédito por producto, informando respecto de factores que pudieran estar afectando negativamente a la distribución de los productos ofrecidos por la cooperativa.

Los funcionarios del Área de Crédito, efectúan un continuo monitoreo de la aceptación de los productos ofrecidos por la Cooperativa, evaluando si estos cumplen y satisfacen las necesidades de los clientes, tomando en cuenta aspectos tales como: Montos, Plazos, Amortización, tiempos de desembolso.

Para el efecto utilizaran encuestas internas dirigidas a los clientes con el ánimo de monitoreo su cumplimiento.

La modificación a las condiciones de un producto que es ofertado por la Cooperativa deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por el jefe de agencia y el Departamento de Crédito, señalando las justificaciones del caso y las expectativas de mejora en la colocación del producto.

La colocación de nuevos productos en el mercado, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por el jefe de agencia y el Departamento de Crédito, el cual deberá contener como mínimo las siguientes definiciones:

- ✓ Nombre del Producto.
- ✓ Sector económico al que está dirigido.
- ✓ Monto máximo.
- ✓ Plazo.
- ✓ Encaje.
- ✓ Tasa activa.
- ✓ Garantías.
- ✓ Amortización.
- ✓ Expectativas de colocación.
- ✓ Expectativas de ingresos.

En la actualidad los créditos tienen las siguientes condiciones en las que detallo en la tabla 7:

**Tabla 7**  
**Condiciones de Crédito**

<b>PRÉSTAMO</b>						
<b>CONDICIONES</b>		<b>INMEDIATO</b>	<b>CREDPROM OCIÓN</b>	<b>CRÉDITO NORMAL</b>	<b>CRÉDITO COMUNAL</b>	<b>AVANCE EN EFECTIVO</b>
<b>MONTO</b>	<b>MÁXIMO</b>	80% AF, CA, DPF.	1000	15000	1500	2500
<b>PLAZO</b>	meses	8	8	12-60	18	8
<b>ENCAJE</b>		Sin encaje	Sin encaje	5% - 10%	5% - 10%	Sin encaje
<b>TASA</b>			14,80%	18,90%	18,90%	14,80%
<b>AMORTIZACIÓN</b>		En función del análisis de crédito				

Fuente: Manual de crédito de CACPEC PASTAZA  
Elaborado por: Jheni Tenecela

## **REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DEL CRÉDITO**

### **a. REQUISITOS PARA CRÉDITO DE CONSUMO**

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes.

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

1. 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 carnet de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.
- **Contratos de arrendamientos**

2. 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.
- Matricula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizada, licencia de conducir profesional actualizada (si los tuviere).

3. Croquis del domicilio y negocios.

4. 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.

## **b. REQUISITOS PARA CRÉDITO DE VIVIENDA**

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. Copia 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.
- Copia de la matrícula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizada, licencia de conducir profesional actualizada (si los tuviere).
- Copia de la escritura de casas o terrenos.
- Avalúo técnico por el perito de la institución.
- Planos aprobados por el municipio.

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.

6. Original de certificado del registro de la propiedad vigente.

7. Copia certificada del original de la escritura pública del bien inmueble.

8. Fotografías del bien inmueble: de frente, de costado e interior.

9. Si la propiedad ha sido adquirida por sucesión o por causa de muerte, presentar copia certificada de la sentencia de posesión efectiva.
  
10. Certificado de impuesto a la herencia o donación si fuere el caso.
  
11. Si se tratare de departamento o inmueble constituido como propiedad horizontal presentar:
  - ✓ Copia certificada de la escritura de declaratoria de propiedad horizontal.
  - ✓ Certificado de expensas de alícuotas de condominio.

**c. REQUISITOS PARA MICROCRÉDITO**

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. Copia 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.
- Copia de la matrícula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizada, licencia de conducir profesional actualizada (si los tuviere).
- Copia de la escritura de casa o terreno.

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.

#### **d. LEGALIZACIÓN DEL CRÉDITO**

El oficial de crédito es quien tiene que informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.
2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, la tabla de amortización y los formularios del CONSEP. En todos los créditos, comparecerán como deudores, el cliente y su cónyuge (si fuera aplicable)
3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y gastos administrativos y procede a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.
4. Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables. Al respecto no se admitirán excepciones. Los desembolsos se efectuarán luego de haber registrado la operación en la contabilidad de la Institución.

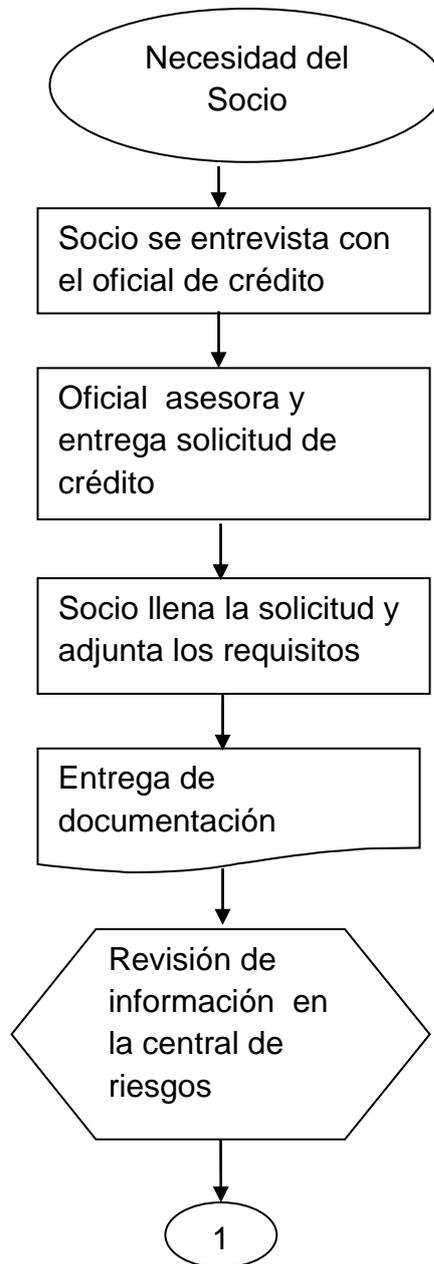
### **3.1. FLUJO GRAMA PARA EL PROCESO DE CONCESIÓN DEL CRÉDITO**

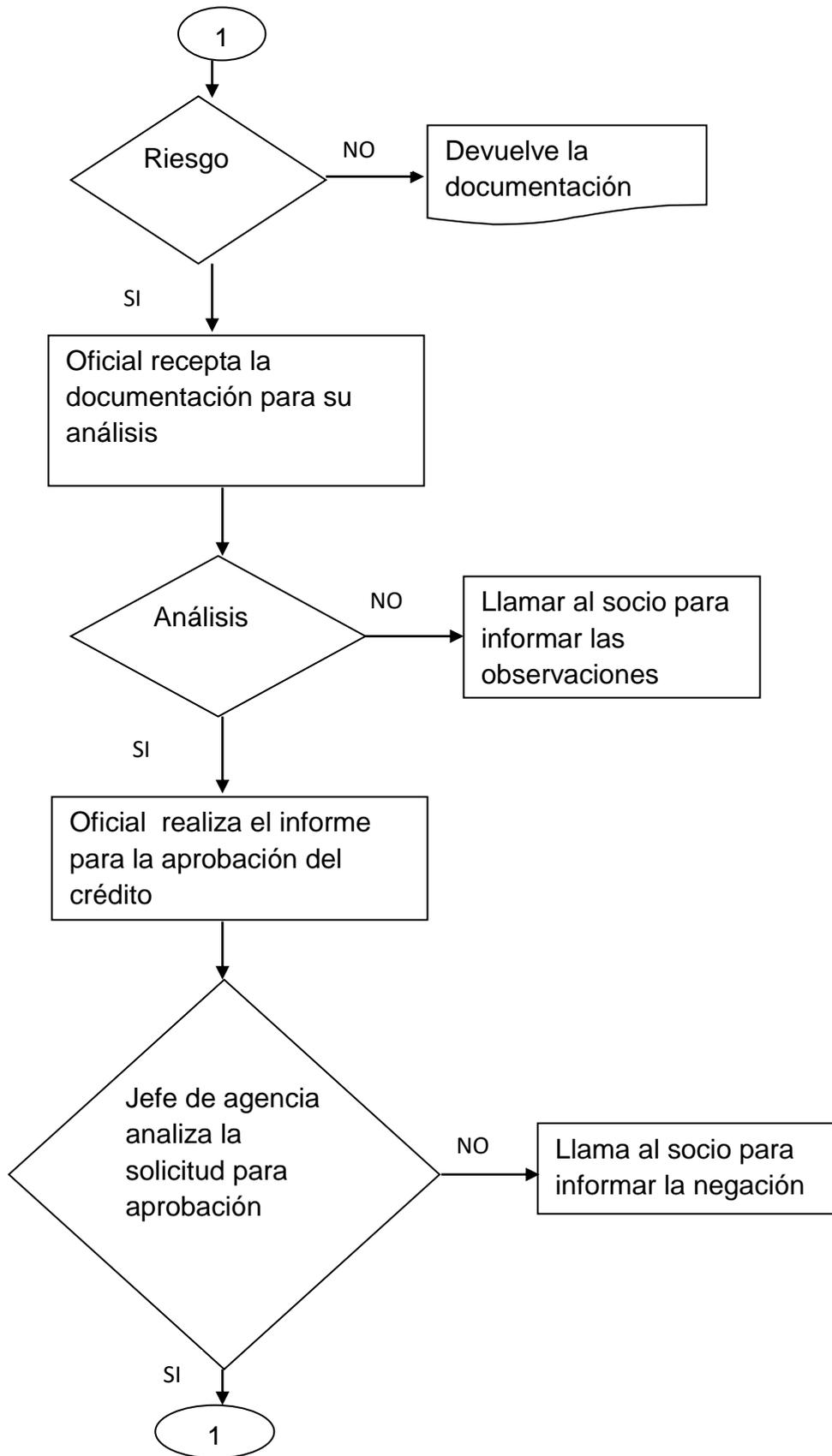
Está demostrado que el éxito o el fracaso en el logro de las metas y los objetivos depende en gran medida de procesos de empresa transversales, largos y complejos, como la planificación del producto, la facturación, las compras, el abastecimiento de materiales, la distribución de los elementos y cosas semejantes. A causa de una prolongada falta de atención por parte de la directiva, muchos de esos procesos se hacen obsoletos, se complican demasiado, se convierten en redundantes y excesivamente caros, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio.

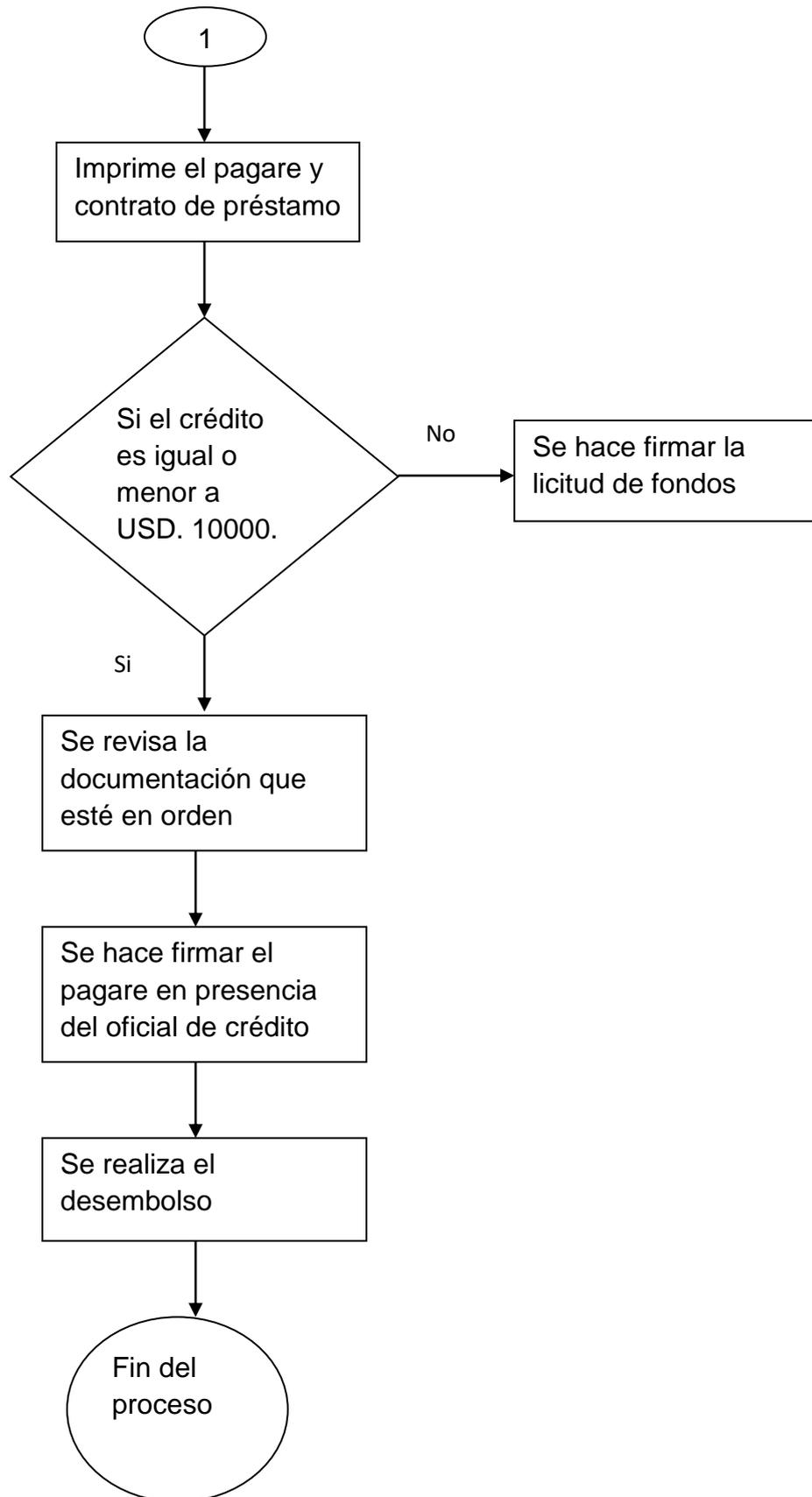
Esto, debido a que muchas veces dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la empresa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio de las cajeras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, si los clientes no tienen quejas en la atención que prestan las mismas, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de créditos, es por esto que se propone el siguiente flujo grama de procesos en la gestión de créditos:

### GRÁFICO 3

#### FLUJO GRAMA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO







## **3.2. LA COBRANZA**

El manejo de la información que sustenta un crédito recomienda que desde el inicio se deba solicitar la información con buen criterio para ganar agilidad y especialmente obtener la mejor información para posteriormente evaluar los riesgos crediticios. Como el crédito es sinónimo de confianza, pues indudablemente trae consigo y de la mano al “Riesgo”, es ahí cuando entra en acción la cobranza. Existen muchas definiciones de varios autores, a continuación se presenta una que resume muchos criterios:

La cobranza es la recepción de fondos o valores a la prestación de bienes, servicios o efectos que la representen para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido, como también promesa de pago, para su efectivización en el lugar o entidad que son pagaderos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza la cobranza sucede si vencido el plazo, el cliente no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a ella con la finalidad de recuperar la deuda pendiente, que ha concedido a la empresa sus clientes.

### **3.2.1. POLÍTICAS DE COBRANZA**

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna

para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como “irrecuperable” a perjuicio de la empresa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, las principales políticas en las cuales se basa la cobranza, son las siguientes:

### **3.2.2. ACCIONES PREVENTIVAS**

Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente, pudiendo encontrar los siguientes casos:

- ❖ Clientes que descuidan la fecha de vencimiento.
- ❖ Clientes que temporalmente se atrasan pero generalmente realizan el pago.
- ❖ Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones geográficas.
- ❖ Clientes que siempre se atrasan.
- ❖ Clientes que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo.
- ❖ Clientes que deliberadamente incumplen con el pago.
- ❖ Clientes que no pagan porque su situación económica no lo permite.
- ❖ Clientes que han sufrido deterioro o pérdida en sus negocios.

Cada uno de estos casos es analizado en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

## **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:

**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.

**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 el jefe 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.

**Cobranza extrajudicial:** 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.

**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 adeudas por el cliente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas.

Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

### **3.3. SISTEMA DE COBRANZA Y SEGUIMIENTO AL CRÉDITO**

#### **3.3.1. SISTEMA DE COBRANZA EN LACOOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, aplica las siguientes instancias de cobranza para la recuperación de sus créditos:

**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 Agencia 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. Los memorándum de cobro son el segundo paso en el proceso de cobros de créditos vencidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas.

**c) Procedimiento Legal:**

El procedimiento legal o instauración de Juicio, es no solamente gravoso, sino que puede obligar al deudor a declararse en banca rota, 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:**

Otra forma de promover la cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, es la de 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.

**3.3.2. 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 Agencia es la responsable de mantener permanente seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales, ante esto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, se mantiene 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.

### 3.3.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Los responsables de su aplicación serán los oficiales de crédito de la Cooperativa en la que describo en la tabla 8 que a continuación represento:

**Tabla 8**

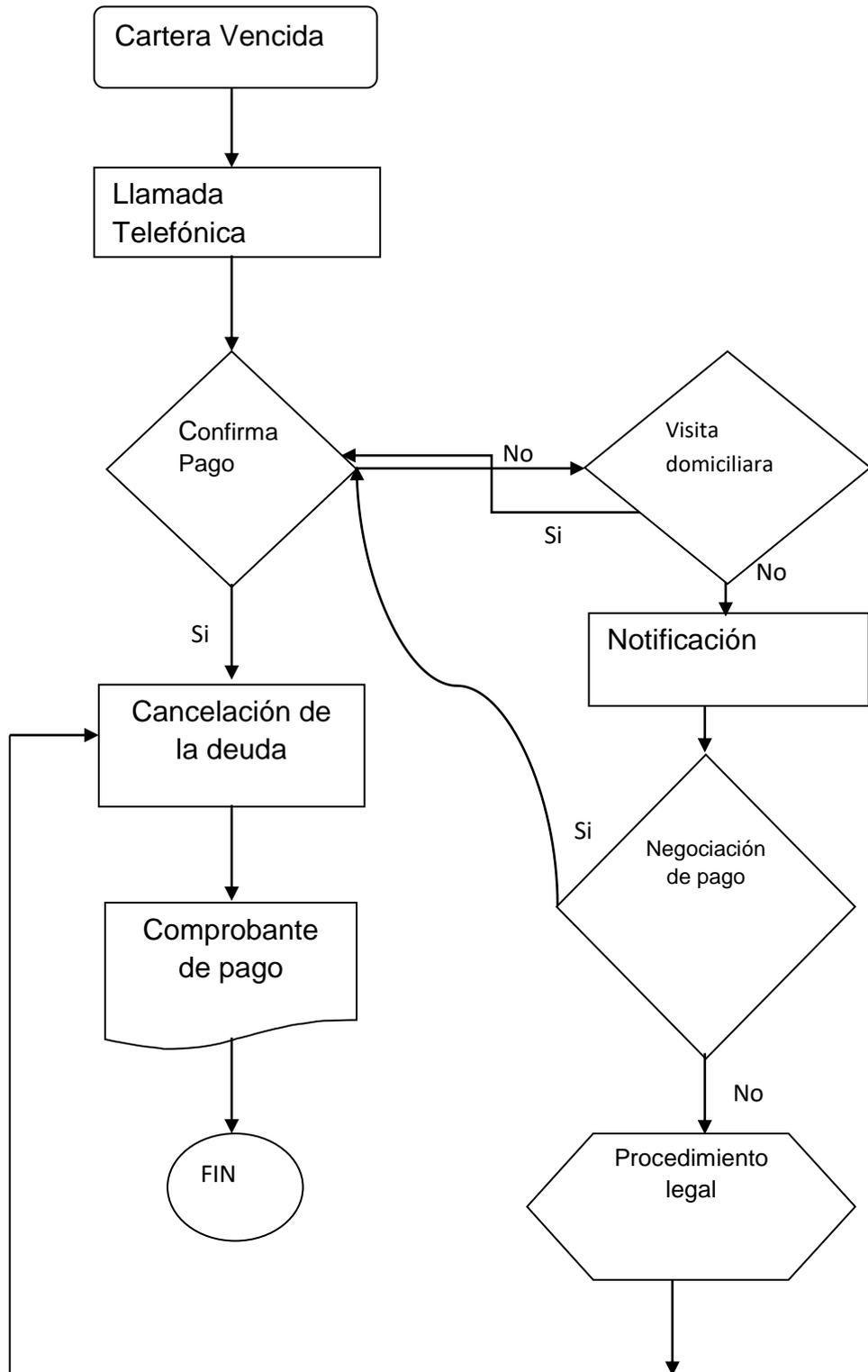
#### **Responsable de la aplicación de crédito**

<b>Cobranza</b>	<b>Operativa</b>	<b>Administrativa</b>	<b>Extrajudicial</b>	<b>Judicial</b>
<b>Ejecución</b>	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Desde los 5 hasta los 30 días	Desde los 30 hasta los 90 días	Vencimiento por más de 90 días
<b>Tipo</b>	Visitas Llamadas Telefónicas	Memorandos	Cartas del Abogado	Juicio Ejecutivo
<b>Responsable</b>	Oficial de Crédito Jefe de Agencia	Oficial de Crédito	Abogado	Abogado

Fuente: Manual de crédito de CACPEC PASTAZA  
Elaborado por: Jheni Tenecela

## GRÁFICO 4

### 3.3.4. FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA



### **3.4. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN**

Tomando en cuenta que según la Ley de Régimen Tributario Interno exige la provisión de al menos el 1% de las Cuentas pendientes de Cobro, el objetivo principal de las políticas de recuperación es contar con un procedimiento que permita controlar la evolución de las cuentas por cobrar, y de esta manera realizar los procesos administrativos de una forma ordenada y eficiente.

Este procedimiento se lo realiza de la siguiente manera:

- 1) A parte del sistema informático (ECON) que utiliza la cooperativa, donde se almacena la información de todos los clientes en general. Se debe abrir un archivo donde se detalle la información de cada cuenta por cobrar que mantiene Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas.
- 2) Revisar mensualmente los archivos donde se detalla la información de las cuentas antes mencionada, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución.
- 3) Realizar las gestiones necesarias para su recuperación.
- 4) Pasar el respectivo anexo para conocimiento, análisis y sugerencias por parte del Comité de Calificación de Activos en Riesgo, quienes opinan sobre si las

provisiones constituidas antes las cuentas por cobrar son suficientes o si es necesario incrementarlos.

A todo este procedimiento se lo cumple con la finalidad que al momento que la Cooperativa detecte posibles clientes con créditos atrasadas, pueda recuperar a tiempo estas cuentas, y evitar de esta manera que mientras más tiempo transcurra estas se vuelvan incobrables y causen perdidas.

### **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 agencia.

### **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 agencia para su conocimiento.
7. Jefe de agencia archiva el listado.

#### **GESTIÓN DE COBRANZA 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 agencia 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 extrajudiciales de los socios con operaciones vencidas.

3. El Asesor jurídico entrega a los oficiales de crédito las notificaciones de los socios en mora extrajudicial a ser notificados.
4. El asesor jurídico realiza la verificación de la cancelación de operaciones con estado extrajudicial, si estos han realizado el pago, no se realiza más actividades, si eso no sucede, solicita al jefe de agencia que entregue los pagarés físicos para iniciar el proceso de cobranza judicial.
5. El jefe de agencia envía los pagarés al Asesor Jurídico, este ultimo los revisa en cantidad y que los mismos no hayan perdido las características que el titulo 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.
14. 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.

## **ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS**

### **1. ESTRATEGIA DE VENTA DE LAS LINEAS DE CRÉDITO EXISTENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA AGENCIA MACAS**

Los clientes prioritarios serán los agricultores y pequeños comerciantes sin dejar a un lado los clientes de la zona urbana de la provincia de Morona Santiago, los socios o clientes de la zona rural y en especial que sean socios algún tipo de organización ya que muchos de ellos han participado en los procesos de capacitación, debido a que pertenecen a diversos cantones y parroquias, ellos participan en proyectos productivos, dejando a todas las organizaciones sociales con una base de desarrollo. Muchos de ellos, que ya concluyeron con sus proyectos y han alcanzado un pequeño beneficio y desean ahorrarlos o quieren seguir mejorando sus proyectos y quieren un pequeño crédito para avanzar.

La Cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, quiere ayudar a continuar al crecimiento de aquellos que ya empezaron por el camino organizacional y hacer que otros que no lo están se unan.

## **2. ESTRATEGIA DE TASAS DE INTERÉS EN LAS LÍNEAS DE CRÉDITO**

Competir con instituciones con experiencias en el medio es muy arriesgado y en el caso de tasas lo es más aun, y por ende trataremos de ser justo y claros en cuestiones de precios ya que como táctica utilizaremos.

- ✓ La calidad en el servicio será mayor de la existente en el mercado.
- ✓ Lo importante será las tasas más de interés que se prestará.
- ✓ Su calidad y servicio personalizado será una de las características primordiales para fijar las tasas, los interés por ahorro serán la diferencia en el mercado
- ✓ Créditos sin garante por pronto pago en cuestiones de crédito.

## **3. MANTENER EN RIESGO MENOR AL 2.5%**

### **Estrategias**

- a) Implementar y automatizar desde el sistema el proceso de “Llamadas de aviso de mora” a partir del primer día de vencimiento.
- b) Implementar proceso de “Mensajes SMS” de recordatorios de pago de crédito.
- c) Mejorar presencia del abogado en la agencia Macas.
- d) Implementar el mecanismo de mediación en la gestión de cobranzas. Incorporar al sistema de medición de conflictos a una persona del área de crédito.
- e) Desarrollar e implementar Plan de capacitación al personal para mejorar el análisis de crédito.

- f) Implementar servicio de cobro móvil y ejecutar cobranzas de fin de mes los días sábados.
- g) Analizar y diseñar política de límites de exposición al riesgo en caso de sobreendeudamiento (Referencia: # de crédito vigente máximo en el sistema financiero permitidos por cliente).
- h) Realizar un estudio de los gastos básicos (alimentación, salud, vivienda) del socio por segmento y zonas geográficas, para uso como referencia en el análisis de crédito.
- i) Diseñar e implementar sistema de incentivos a clientes con pago con cero días de morosidad en Agencia Macas.
- j) Diseñar un plan de incentivos al personal en base a acumulación de puntos a los oficiales que tenga la mejor cartera de crédito.

#### **4. MANTENER UNA ESTRUCTURA DE LA CARTERA CON LA SIGUIENTE**

##### **DISTRIBUCIÓN**

- ✓ **Consumo: 30% - 40%**
- ✓ **Vivienda: 5% - 10%**
- ✓ **Microempresa: 60%**
  - **10% en Banca Comunal**
  - **50% Individual**

##### **Estrategias**

- a) Implementar oficiales de microcrédito individual de campo.

- b) Implementar servicio de cobro móvil y ejecutar cobranzas de fin de mes los días sábados.
- c) Diseñar un plan de capacitación al microempresario y fortalecer capacidades de personal de crédito para ejecutar plan de capacitación.
- d) Implementar un plan para la creación de servicios financieros adicionales a los microempresarios (chequeras – alianza con un banco).

**5. MANTENER UNA ESTRUCTURA DE RECONOCIMIENTO CON RELACIÓN AL PASIVO TOTAL CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:**

- ✓ **Ahorros a la vista: 60% de las Captaciones**
- ✓ **DPF: 40% de las Captaciones.**
- ✓ **Origen de los DPF:**
  - **Personas naturales: 80% de los DPF**
  - **Personas jurídicas (dedicadas al negocio financiero – IFIS): hasta un 20% de los DPF**
- ✓ **Obligaciones Financieras: hasta 10% del Pasivo Total**

**Estrategias**

- a) Fortalecer – rediseñar los eventos promocionales (segmento de ahorros, rifas).
- b) Implementar política de emisión de tarjetas de débito en la apertura de cuentas de todos los socios.
- c) Diseñar e implementar un plan de información institucional que resalte los logros más relevantes de la COAC (crecimiento, nuevas oficinas y servicios, alianzas, reconocimientos).

- d) Diseñar y anclar valores agregados/servicios complementarios en los diferentes tipos de ahorro (Ej. seguro de vida, acumulación de puntos, tasas preferenciales por cliente frecuente).
- e) Insertar por medios promocionales la recuperación de socios inactivos (Realizar estudio para identificar las causas de inactividad de socios).
- f) Diseñar e implementar una folletería de mayor utilización con datos de interés de la Cooperativa actualizado.

## **6. MANTENER AL MENOS EL 50% DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO (DPF) EN PLAZOS MAYORES A 180 DÍAS**

### **Estrategias**

- a) Diseñar producto DPF que contemple pago de interés por adelantado.
- b) Ejecutar taller de capacitación sobre estrategias de negociación de DPF.
- c) Analizar y revisar tasas de interés del mercado con frecuencia mensual.
- d) Generar una base de los clientes importantes y potenciales clientes, diseñar plan mercadeo para el segmento (Ej. Invitaciones a lanzamiento de productos, promociones especiales.).
- e) Diseñar plan promocional de premios por puntos.
- f) Diseñar producto de DPF incremental o acumulativo (monto).
- g) Diseñar un plan de incentivos a personal y directivos por gestión de DPF's y cuentas nuevas (Ej. Acumulación de puntos como (viajes) y también a Directivos. (Considerar plan similar para socios).

## **7. MANTENER UNA SOLVENCIA PATRIMONIAL.**

### **Estrategias**

- a) Promover en los organismos de representación la revocatoria de las resoluciones que eliminan a los certificados y otros aportes patrimoniales.
- b) Desarrollar un producto para anclar los certificados de aportación con un seguro de vida u otro beneficio.
- c) Evaluar factibilidad de realizar rifa promocional en base a certificados obligatorios.
- d) Aprobar política de capitalización del 100% de utilidades en todos los periodos.

## **8. MANTENER UNA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA CON UNA RELACIÓN (GASTOS OPERACIONALES) MENOR AL 7%**

### **Estrategias**

- a) Implementar Plan de control y ahorro de recursos: Energía, comunicación, suministros, publicidad, promociones innovativas (considerar parte de monto del ahorro para incluir en bono de eficiencia del personal).
- b) Diseñar un plan de incentivos a personal y directivos por gestión de DPF's y cuentas nuevas (Ej. Acumulación de puntos como (viajes) y también a Directivos. (Considerar plan similar para socios) (Involucrar al personal en captaciones: todos vendedores de los productos de ahorro).
- c) Implementar sistema de gestión y evaluación de personal enfocado a cumplimiento de metas y objetivos. (captaciones y colocaciones).

- d) Desarrollar plan con el personal para promover cuidado de equipos, muebles y enseres para alargar la vida útil.
- e) Involucrar a todos los Miembros (Directivos y Funcionarios) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas en el proceso de cobranza.

## **9. ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE AL MENOS EL 95%**

### **Estrategias**

- a) Evaluar y reformular políticas, productos y procesos para otorgamiento de crédito inmediato máximo en 24 horas a socios AAA.
- b) Diseñar e implementar plan de capacitación permanente en atención al cliente a los funcionarios. (fortalecer calidad humana y control emocional).
- c) Revisar y mejorar procedimientos del personal para brindar una atención de calidad.
- d) Revisar y fortalecer mecanismos de información al cliente (fortalecer transparencia, veracidad y oportunidad).
- e) Desarrollar plan de capacitación al personal en manejo de conflictos.
- f) Implementar un counter / call center en el área de ingreso a la institución.
- g) Reorganizar área de ventanillas con planes de incremento de personal en fechas festivas (garantizar agilidad en servicio).
- h) Diseñar plan de estímulos a clientes cumplidores (crédito y ahorro).

- i) Reformular el manual y reglamento de crédito y los productos (Evaluar implementación de reducción del encaje de crédito).
- j) Implementar la página Web interactiva y demás servicios electrónicos.
- k) Implementar chequeras y tarjetas de crédito.
- l) Implementar plan permanente de capacitación al personal sobre los productos y reglamentos internos.

## **10. ALCANZAR UNA CALIFICACIÓN DE RIESGO DE AL MENOS A+**

### **Estrategias**

- a) Fortalecer herramientas y procedimientos de monitoreo de metas de liquidez, rentabilidad, crecimiento y cartera.
- b) Implementar metodología de gestión y evaluación de recursos humanos por competencias, eficacia y eficiencia.
- c) Revisar el sistema de remuneración en función a competencias.
- d) Revisar, difundir y dar seguimiento y control a sistemas de riesgo operativo y de crédito.
- e) Desarrollar e implementar plan de capacitación de equipo directivo para mantener altos niveles de gobernabilidad.

## **11. ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL RECURSO HUMANO DE AL MENOS EL 95%**

### **Estrategias**

- a) Implementar y mejorar el sistema de incentivos remunerativos.
- b) Establecer una escala salarial actualizada y en base a perfiles y competencias.
- c) Desarrollar plan de capacitación y formación de personal de la cooperativa de manera focalizada.
- d) Fortalecer las capacidades de Jefes de Oficina como responsable de gestión de RRHH en las oficinas.
- e) Generar un plan de visitas y fortalecer comunicación con los departamentos.
- f) Revisar el manual de funciones (Definición clara de funciones y su difusión).
- g) Implementar programas de integración y motivación.

## **12. FORTALECER LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, PRINCIPALMENTE EL RIESGO OPERATIVO Y EL RIESGO DE CRÉDITO**

### **a. Riesgo de crédito:**

- ✓ Implementar base de datos de crédito para identificar los mejores clientes con la finalidad de promocionar.
- ✓ Crear o reestructurar productos de crédito en bases a análisis de riesgo de crédito y de sector económico.
- ✓ Establecer políticas y límites para sectores con mayor riesgo de crédito.
- ✓ Mejorar y automatizar sistemas para gestión de información de clientes, operaciones y facilitar preparación de reportes y análisis.

**b. Riesgo operativo:**

- ✓ Implementar herramientas tecnológicas en el sistema para la administración del riesgo operativo.
- ✓ Fomentar la cultura de riesgo operativo con empleados y Directivos de la Institución.
- ✓ Realizar pruebas y simulaciones del plan de contingencia de continuidad del negocio.

**13. FORTALECER EL SISTEMA TRANSACCIONAL (SOFTWARE)  
IMPLEMENTANDO UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL  
EFICIENTE Y AUTOMATIZANDO PROCESOS**

**Estrategias**

- a) Potencializar el sistema actual.
- b) Diseñar e Implementar plan de capacitación del personal de sistemas (Ej. lenguaje de programación).
- c) Revisar y actualizar levantamiento de procesos en todas las áreas.
- d) Reorganizar y ampliar el área de sistemas fortaleciendo área de desarrollo (especialistas en programación).
- e) Desarrollar el Plan operativo de desarrollo de aplicativos internos y cronograma de trabajo para mejoramiento del sistema y desarrollo de nuevos servicios (banca móvil).
- f) Implementar evaluación mensual de cumplimiento del plan.

- g) Desarrollar procedimientos de pruebas de aplicativos desarrollados internamente (ambientes de desarrollo, certificados y puesta en marcha).
- h) Analizar y diseñar nuevos productos (transacciones electrónicas, mensajes vía celular, WEB, POS).
- i) Definir un plan de renovación de equipos.

#### **14. INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO**

##### **Estrategias**

- a) Diseñar un plan promocional específico que contemple visitas a organizaciones (involucrar a directivos y gerencia).
- b) Desarrollar y evaluar plan de factibilidad para implementar el autobanco
- c) Diseñar planes promocionales y de publicidad efectiva a través de canales innovadores.
- d) Organizar y/o co-auspiciar eventos deportivos (Ej. Entregando premios a equipo ganador).
- e) Diseñar un plan de incentivos a personal y directivos por gestión de DPF's y cuentas nuevas (Ej. Acumulación de puntos como (viajes) y también a Directivos. (Considerar plan similar para socios).
- f) Organizar y/o auspiciar eventos culturales y sociales conjuntamente con las rifas.
- g) Evaluar y reubicar las oficinas a un lugar más estratégico.
- h) Desarrollar nuevos productos de captaciones (DPF, ahorros).

## **15. MANTENER AL CLIENTE**

### **Estrategias**

- a) Establecer convenios con instituciones de servicios públicos para la realización de pagos de consumo.
  
- b) Ofertar disponibilidad de efectivo las 24 horas a los socios.
  
- c) Realizar rifas promocionales.
  
- d) Brindar servicios ágiles y oportunos.
  
- e) Manejar créditos permanentes y mantener horarios amplios.
  
- f) Tener el costo más bajo en servicios financieros.
  
- g) Hacer alianzas para mejorar la cobertura de la cooperativa en otras ciudades.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

1. Como entidad que busca fomentar la equidad y solidaridad sobre todo a los sectores más vulnerables, según se evidencia en su accionar, Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, si ha cumplido con el rol de una Cooperativa como tal.
2. De acuerdo a la información recabada en la Cooperativa, esta detalla en sus manuales que se encuentra operando con los tres segmentos de crédito clasificados de la siguiente manera: Consumo, Vivienda y Microcrédito, de los cuales se tiene toda la información teórica.
3. De acuerdo a los datos obtenidos el saldo de cartera de crédito por vencer se descompone así: el 34.81% se clasifica como cartera de consumo; el 60.81% como cartera de microcrédito y el 4.38% como cartera de vivienda.
4. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un modelo de gestión para el mejor manejo de cartera de crédito vencida y estrategias de mejoramiento que sin duda

va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema en esta entidad financiera.

## 4.2 Recomendaciones

1. Al significar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, esta debería cumplir con su rol fundamental, es decir no tener mucha concentración de sus operaciones de crédito en el segmento Consumo, por lo que se recomienda que se utilice políticas adecuadas para mejorar el porcentaje de Microcréditos que apenas es del 60.81%.
2. Es notorio que en el análisis de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas, hay que procurar una mejor recuperación de esta cartera, ya que el incremento de esta cartera afecta directamente a su rentabilidad al tener que incrementar las provisiones para posibles créditos incobrables.
3. Se recomienda la aplicación inmediata del sistema planteado en esta investigación, para el mejor manejo de cartera de crédito y las estrategias de mejoramiento , esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya sus altas provisiones, consecuentemente obtenga una rentabilidad de acuerdo a lo planificado y conserve su credibilidad ante otras instituciones financieras del país para futuros endeudamientos.

4. Contratar el personal necesario para que se dedique únicamente a la recuperación de cartera vencida de la cooperativa y reducir el índice de la misma.

## RESUMEN

La presente Investigación sobre “Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida y estrategias de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza agencia Macas”, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera.

La propuesta contiene tres partes: se detalla los antecedentes, los organigramas tanto estructural como funcional la visión, misión, objetivos, políticas, principios y valores de la Empresa, luego se presenta las estrategias que se propone para la recuperación de cartera vencida tales como: Implementar el mecanismo de mediación en la gestión de cobranzas, también desarrollar plan de capacitación al personal para mejorar el análisis de crédito, e implementar servicio de cobro móvil y ejecutar cobranzas de fin de mes, diseñar e implementar sistema de incentivos a clientes con pago con cero días de morosidad, la automatización del proceso de “Llamadas de aviso de mora” a partir del primer día de vencimiento, con el software ECON. Para de esta manera mantener e incrementar la solvencia de la Cooperativa.

Se recomienda mejorar la efectividad del trabajo del abogado de la agencia.

## Summary

This investigation on “Designing a model of management for a recuperation of overdue and improvement strategies in the Savings and Credit for Small Enterprises of Pastaza, Macas agency” to maintain operational effectiveness and efficiency, and the reliability of the financial information.

The proposal includes three parts: history of detailed records, organizational structural and functional, and the vision, mission, objectives, policies and values of the company, then the strategies are presented for the recovery of overdue as: implementing the mechanism of mediation in the management collection, develop for staff training plan to improve the credit analysis and implement mobile service charging and execute collection of endings, design and implement a system of incentives paid to customers with zero days of debtors, process automation of “default notice calls” from the first day due to software ECON. In this way maintain and increase the solvency of the cooperative.

It is recommended to improve the effectiveness of working of the agency attorney.

## BIBLIOGRAFÍA

- **ANDERSON**, Arthur, Diccionario Económico y de negocios, Ed. Espasa Calpe 2000
- **BAQUEROS Y HUERTOS** Manual de Banca, Finanzas y Seguros. Barcelona, gestión 2000,1998
- **CASTRO, Alfonso** manual de Administración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Quito CEDECOOP 2002.
- **CERUTTY Bermillon** Implantar y Gestiona la Calidad Total, Barcelona, Edición Gestión 2000, 1999
- **EMERY DOUGLAS R. FINERTY JOHN D.** “Administración Financiera Corporativa” México, Prentice Hall, 2002
- **IBARRA HERNANDEZ;** Armando, Diccionario Bancario y Bursátil, Ed Porrúa
- **JARRIN**, Pedro, Guía Práctica de Investigación Científica, 2 edición Quito, Gráficas Ulloa, 1997
- **OCEANO** Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, Barcelona. Océano, 2002

# ANEXOS

**ANEXO 1 AGENCIA MACAS**



## ANEXO 2 PERSONAL DE LA AGENCIA MACAS



## ANEXO 2 BALANCE GENERAL

CACPE PASTAZA  
Oficina: AGENCIA MACAS

### BALANCE GENERAL Ejercicio 2012

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.000000)

Periodo: 2012/01/01 al 2012/01/31 (Definitivo).

Página 000

		ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES			84005.61
1101	Caja			49842.31
110105	Efectivo		49842.31	
11010505	Caja General	49842.31		
1103	Bancos y otras instituciones financieras			34163.35
110310	Bancos e instituciones financieras local		34163.35	
11031021	Banco Pichincha Cta. Cte. 3366807504	34163.35		
14	CARTERA DE CREDITOS			2962509.71
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCE			1030800.11
140205	DE 1 A 30 DIAS		52620.68	
14020505	De 1 a 30 dias	52620.68		
140210	DE 31 A 90 DIAS		96074.05	
14021005	De 31 a 90 dias	96074.05		
140215	DE 91 A 180 DIAS		139056.94	
14021505	De 91 a 180 dias	139056.94		
140220	DE 181 A 360 DIAS		235810.89	
14022005	De 181 a 360 dias	235810.89		
140225	DE MAS DE 360 DIAS		507237.55	
14022505	De mas de 360 dias	507237.55		
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENC			129818.66
140305	DE 1 A 30 DIAS		1575.32	
14030505	De 1 a 30 dias	1575.32		
140310	DE 31 A 90 DIAS		3180.83	
14031005	De 31 a 90 dias	3180.83		
140315	DE 91 A 180 DIAS		4848.00	
14031505	De 91 a 180 dias	4848.00		
140320	DE 181 A 360 DIAS		9486.93	
14032005	De 181 a 360 dias	9486.93		
140325	DE MAS DE 360 DIAS		110727.58	
14032505	De mas de 360 dias	110727.58		
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA			1801059.49
140405	DE 1 A 30 DIAS		94565.41	
14040505	De 1 a 30 dias	94565.41		
140410	DE 31 A 90 DIAS		169345.03	
14041005	De 31 a 90 dias	169345.03		
140415	DE 91 A 180 DIAS		240292.25	
14041505	De 91 a 180 dias	240292.25		
140420	DE 181 A 360 DIAS		424224.60	
14042005	De 181 a 360 dias	424224.60		
140425	DE MAS DE 360 DIAS		872632.20	
14042505	De mas de 360 dias	872632.20		
1412	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DE			21503.70
141205	DE 1 A 30 DIAS		1191.53	
14120505	De 1 a 30 dias		1191.53	
141210	DE 31 A 90 DIAS	1191.53		
14121005	De 31 a 90 dias	1947.10		
141215	DE 91 A 180 DIAS	1947.10		
14121505	De 91 a 180 dias	2758.08		
141220	DE 181 A 360 DIAS	2758.08		

## ANEXO 3 BALANCE GENERAL

CACPE PASTAZA  
Oficina: AGENCIA MACAS

### BALANCE GENERAL Ejercicio 2012

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.000000)

Página 0002

Periodo: 2012/01/01 al 2012/01/31 (Definitivo).

14122505	De mas de 360 dias	9629.96		
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		63116.31	
141405	DE 1 A 30 DIAS		6937.95	
14140505	De 1 a 30 dias	6937.95		
141410	DE 31 A 90 DIAS		9215.48	
14141005	De 31 a 90 dias	9215.48		
141415	DE 91 A 180 DIAS		9960.06	
14141505	De 91 a 180 dias	9960.06		
141420	DE 181 A 360 DIAS		13670.98	
14142005	De 181 a 360 dias	13670.98		
141425	DE MÁS DE 360 DIAS		23331.84	
14142505	De mas de 360 dias	23331.84		
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		3890.43	
142205	DE 1 A 30 DIAS		708.34	
14220505	De 1 a 30 dias	708.34		
142210	DE 31 A 90 DIAS		394.20	
14221005	De 31 a 90 dias	394.20		
142215	DE 91 A 180 DIAS		460.67	
14221505	De 91 a 180 dias	460.67		
142220	DE 181 A 270 DIAS		440.31	
14222005	De 181 a 270 dias	440.31		
142225	DE MAS DE 270 DIAS		1886.91	
14222505	De mas de 270 dias	1886.91		
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		29705.66	
142405	DE 1 A 30 DIAS		4178.19	
14240505	De 1 a 30 dias	4178.19		
142410	DE 31 A 90 DIAS		4996.43	
14241005	De 31 a 90 dias	4996.43		
142415	DE 91 A 180 DIAS		3824.20	
14241505	De 91 a 180 dias	3824.20		
142420	DE 181 A 360 DIAS		5510.96	
14242005	De 181 a 360 dias	5510.96		
142425	DE MAS DE 360 DIAS		11195.88	
14242505	De mas de 360 dias	11195.88		
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-117384.65	
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)		-30458.27	
14991005	(Cartera de creditos de consumo)	-30458.27		
149915	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)		-2596.37	
14991505	(Cartera de creditos de vivienda)	-2596.37		
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)		-84330.01	
14992005	(Cartera de creditos para la microempres)	-84330.01		
16	CUENTAS POR COBRAR		23286.30	33168.
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDI			
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO		6928.11	
16031005	Cartera de creditos de consumo	6928.11		
160315	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA		557.62	
16031505	Cartera de creditos de vivienda	557.62		
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		15800.57	
16032005	Cartera de creditos para la microempresa	15800.57		
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		254.63	

# ANEXO4 SOLICITUD DE CRÉDITO



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

### SOLICITUD DE CRÉDITO

**GARANTE**

Socio N° \_\_\_\_\_ Fecha de Recepción \_\_\_\_\_ Fecha de visita \_\_\_\_\_

#### 1.- DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: _____		Profesión: _____		Estado Civil: _____		Edad: _____	
N° C.I.: _____		Cargas familiares		Edades		Teléfonos	
Fecha de nacimiento		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		/ /		Celular _____	
Día	Mes	Año	Cuántas _____		Separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Porta <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					Movistar <input type="checkbox"/>
						Alegro <input type="checkbox"/>	
Dirección domiciliaria: (favor indicar las calles) _____							
Parroquia: _____		Su vivienda actual es:		Vivienda Hipotecada: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Tiempo de residencia actual		Años <input type="text"/> Meses <input type="text"/>		Propia <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/>		Años <input type="text"/> Meses <input type="text"/>	
		Arrendada <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/>		Tiempo de residencia anterior:			
Nombres y apellidos del cónyuge: _____							
N° C.I.: _____		Edad: _____					

#### 2.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL GARANTE

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de servicio	Teléfono
Dirección del lugar de trabajo: _____			

#### 3.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de servicio	Teléfono
Dirección del lugar de trabajo: _____			

#### 4.- INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Sector económico _____	Nombre del negocio _____
Antigüedad del negocio (en meses) _____	N° Empleados _____ R.U.C. _____
Dirección de la Empresa _____	
Parroquia _____	Tiempo en el local (en meses) _____ Teléfono _____
Su local actual es: _____	

#### 5.- REFERENCIA DEL SOLICITANTE

5.1. REFERENCIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)						
Institución	N° de Cuenta	Corriente	Ahorro	DPF	Año apertura (dd/mm/año)	Saldo actual
5.2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O (Proveedores, clientes)						
Nombres		Dirección			Teléfono	

#### 6.- CROQUIS DEL DOMICILIO

ESTADO DE RESULTADOS		FLUJO DE CAJA DE UNIDAD FAMILIAR	
+ VENTAS	_____	+ Ventas contado	_____
Ventas contado	_____	+ Recuperación de C x C.	_____
Ventas crédito	_____	- Compras al contado	_____
- COSTO DE VENTAS	_____	- Gastos generales	_____
= MARGEN BRUTO	_____	= FLUJO DEL NEGOCIO	_____
- GASTOS GENERALES	_____	* Otros ingresos familiares	_____
Personal	_____	- Consumo familiar	_____
Servicios (luz, agua, teléf.)	_____	- Compromisos familiares	_____
Transporte	_____	- Imprevistos familiares	_____
Gastos financieros	_____	= FLUJO INTEGRAL	_____
Imprevistos	_____		
= UTILIDAD OPERATIVA	_____		
_____ Fecha de elaboración		_____ Firma del Oficial de Crédito	

#### AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE - PASTAZA" para que proceda a efectuar el DÉBITO AUTOMÁTICO de mi cuenta de ahorros para PAGO de las cuotas de mi crédito.

Declaro (amos) bajo juramento y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda la información contenida en esta solicitud es correcta y verídica y que los bienes e ingresos antes detallados no provienen de actividades ilícitas. Así mismo, expresamente autorizo (amos) para que se obtenga de cualquier fuente de información referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi (s) cuenta (s) corriente (s), ahorros (s), tarjeta (s) de crédito, etc. y en general al cumplimiento de mi (nuestras) obligaciones. Además expresamente autorizo (amos) para que se obtenga información relativa a mi (nosotros) de instituciones financieras y de la Central de Riesgos cualquier falsedad en la información de los documentos imposibilitará la tramitación de la presente solicitud. Nos damos por notificados de que este crédito será endosado a la Cooperativa autorizando el cobro de cualquier obligación que tuviere en su poder y que fuera aceptado por nosotros. El deudor y el garante se comprometen a pagar el máximo interés por mora más los gastos administrativos y de manejos originados por la falta de pago. Asimismo me (nos) comprometo (emos) a realizar los pagos en las oficinas de la Cooperativa.

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

Para uso exclusivo de la Cooperativa

MATRIZ DE INVESTIGACIÓN CREDITICIA																						
<b>Investigación de Crédito</b>																						
<b>Investigación de Referencias Personales</b>																						
Identidad verificada	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Domicilio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Estado Civil verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Propiedad de Negocio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Tiempo de Negocio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N													
<b>Investigación de Referencias Laborales:</b>																						
Relación verificada	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Cargo verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Tiempo verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Nivel de ingresos verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Tel. Domicilio (Deudor y Garante)	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N													
<b>Investigación de comportamiento bancario:</b>																						
<b>Institución</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>Número de Cuenta</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>				<b>Rehabilitada</b>	<b>Fecha</b>												
				A I C	a	a	a	a	m	m	d	d	S	N	a	a	a	a	m	m	d	d
				A I C	a	a	a	a	m	m	d	d	S	N	a	a	a	a	m	m	d	d
				A I C	a	a	a	a	m	m	d	d	S	N	a	a	a	a	m	m	d	d
				A I C	a	a	a	a	m	m	d	d	S	N	a	a	a	a	m	m	d	d
				A I C	a	a	a	a	m	m	d	d	S	N	a	a	a	a	m	m	d	d
<b>Investigación en Listas Negras:</b>																						
Aparece en Listas Negras:										<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Aparece en lista de narcotráfico:				<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N							
<b>Revisión de Documentos</b>																						
Copia de la Cédula legible:				Papeleta de Votación:				Recibo de Servicios Básicos domicilio último mes cancelado				Luz: <input type="checkbox"/>										
Garante <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N		Cogarante <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N		<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N				<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N				Agua: <input type="checkbox"/>										
												Teléf: <input type="checkbox"/>										
Rol de pago o Certificado de Ingresos con tiempo y sueldo			Declaración Juramentada Estado Civil			Poder General			Copia del RUC, u otro documento de identificación del negocio			Requiere certificado por Central de Riesgo										
<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N			<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N			<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N			<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N			<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N										
Adjunta Certificado												<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N										
Investigado por: Nombre y Firma										Fecha de la Investigación:				Negado por: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>								
										a a a a m m d d												
Observaciones:																						

## ANEXO 5 SOLICITUD DE CREDI PREMIO

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.</b> <b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b> <b>CREDI PREMIO</b>		Solicitud N° _____
		Fecha de Recepción _____
Socio N° _____ Monto Aprobado _____ Plazo _____ Producto _____		
NOMBRES COMPLETOS DEL SOLICITANTE		
Habita en casa propia SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Teléf. Domicilio _____ N° Cédula Identidad _____ Edad _____ N° Cargas Familiares _____ Estado Civil _____ Trabaja en _____ Dirección _____ Cargo que desempeña _____ Tiempo de servicio _____ años Telf Of _____ Sueldo mensual \$ _____ Tiene negocio propio SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nombre del negocio _____ Dirección _____ Otros ingresos \$ _____	Cónyuge _____ N° Cédula Identidad _____ Ocupación _____ Nombre de la Institución o negocio _____ Dirección _____ Es Socio SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Tiene préstamo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Saldo \$ _____ Ingresos mensuales \$ _____	
_____ <i>Firma Socio</i>		_____ <i>Firma Cónyuge</i>
<b>IMPORTANTE:</b> Cualquier falsedad en los datos consignados imposibilitará operar con la Cooperativa en forma definitiva; sus datos están sujetos a verificación		
<b>Comentarios del Oficial de Crédito:</b> _____ _____ Fecha: _____ _____ <i>Firma Oficial de Crédito</i>	<b>RESOLUCIÓN DEL NIVEL DE APROBACIÓN</b> <b>FORMA DE PAGO:</b> Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Monto aprobado \$ _____ Plazo (meses) _____ Fecha: _____ _____ <i>Aprobado</i> <i>Aprobado</i> <i>Aprobado</i> _____ <i>Gerente General</i> <i>Jefe de Crédito</i> <i>Jefe de Agencia</i>	





CACPE  
**PASTAZA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
DE LA FLORENA EMPRESA DE PASTAZA

# Solicitud de Avance de Efectivo

## DATOS PERSONALES

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Nacionalidad	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/>	Nº	Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Nº de cargas familiares
Fecha de Nacimiento: Da. / Mes. / Año	Dirección domiciliar	Barrio o sector	Barrio o sector	Ciudad	Teléfono 1	Teléfono 2
Tempo en la residencia actual: años / meses	Fecha en la que se mudó a la residencia actual	años / meses	Fecha en la que se mudó a la residencia anterior	años / meses	Nivel de Educación Culminada: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Diplomado <input type="checkbox"/> Maestro <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/>	Profesión:
Dirección envío de correspondencia: Domicilio <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo <input type="checkbox"/> Otro	E-mail:					

## DATOS DEL TRABAJO O ACTIVIDAD

Relación Laboral: Patrono/Propietario <input type="checkbox"/> Particular/Honorario profesional <input type="checkbox"/> Empleado/Dependiente <input type="checkbox"/> Otros: _____	Empresa Anterior:	Tempo: _____ años _____ meses	Tempo: _____ años _____ meses	Cargo anterior:	Cargo anterior:	Fecha de salir: _____ / _____ / _____
Empresa Actual:	Dirección lugar de trabajo:	Teléfono 1:	Teléfono 2:	Actividad de la empresa:		

## AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Por la presente autorizo a Ud. debitar de mi Cuenta #:

## INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CLIENTE

INGRESOS / GASTOS MENSUALES		ACTIVOS USD		PASIVOS USD		BIENES	
Salario Propio: \$	Gastos básicos: \$	Efectivo: \$	Caja por pagar: \$	Caja por pagar: \$	Número Casas: _____	Casa <input type="checkbox"/> Dpto <input type="checkbox"/> Terreno <input type="checkbox"/> m <sup>2</sup>	Availo: com: _____
Comisiones compen: \$	Ahorro mensual: \$	Inversiones: \$	Tarjetas de crédito: \$	Tarjetas de crédito: \$	Hipotecas: _____	Caja <input type="checkbox"/> Dpto <input type="checkbox"/> Terreno <input type="checkbox"/> m <sup>2</sup>	Availo: com: _____
Otros: \$	Cuota mensual hipoteca sujeción: \$	Bienes inmuebles: \$	Prestamos hipotecarios: \$	Prestamos hipotecarios: \$	Número de Vehículos: _____	Vehículo: Marca: _____	Plaza: _____
SUBTOTAL: \$	Cuota mensual vehículo: \$	Vehículos: \$	Prestamos personales: \$	Prestamos personales: \$	Vehículo: Marca: _____	Plaza: _____	Año: _____
Ingreso conyuge: \$	Otros: \$	Bienes Muebles: \$	Prestamos de consumo: \$	Prestamos de consumo: \$	Emisor / Depositario: _____	Fecha emisión: _____	Plazo: _____
TOTAL INGRESOS: \$	TOTAL EGRESOS: \$	Caja por cobrar: \$	Otros: \$	Otros: \$	Empresa: _____	Renta Nominal: _____	Valor USD Nominal: _____
Origen de otros ingresos: _____	TOTAL ACTIVOS: \$	Otros: \$	TOTAL PASIVOS: \$	TOTAL PASIVOS: \$	TOTAL PATRIMONIO: \$	Nº de acciones: _____	Valor USD Total: _____
Promedio consumo mensual estimado con tarjeta de crédito: _____							

## REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES

Bancos: _____	Bancos: _____	Caja comercial: _____					
---------------	---------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

## TARJETAS DE CRÉDITO

MasterCard Nº: _____	Cupon: _____	Vía: _____	Nº: _____	Cupon: _____	Cupon: _____	Cupon: _____	Cupon: _____
----------------------	--------------	------------	-----------	--------------	--------------	--------------	--------------

## DATOS FAMILIARES

Nombres y Apellidos del conyuge: _____	C.C. <input type="checkbox"/> Pasaj. <input type="checkbox"/> Nº: _____	Empresa: _____	Cargo: _____	Teléfono: _____	Separación de bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> E-mail: _____
--	---	----------------	--------------	-----------------	---

## REFERENCIAS FAMILIARES (Que no vivan con usted)

Nombre y Apellidos: _____	Parentesco: _____	Dirección: _____	E-mail: _____
Nombre y Apellidos: _____	Parentesco: _____	Lugar de trabajo: _____	Teléfono: _____
Nombre y Apellidos: _____	Parentesco: _____	Dirección: _____	E-mail: _____
Nombre y Apellidos: _____	Parentesco: _____	Lugar de trabajo: _____	Teléfono: _____

## PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN

Fecha de recepción: _____	Fecha: _____ / _____ / _____	Nº de _____	Resultado Principal Nacional: _____
Resultado Adicional Nacional: _____	Moneda de suspensión: _____	Resultado Adicional: _____	Moneda de suspensión: _____

## ANEXO 7 SOLICITUD DE CRÉDITO GARANTE



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

#### SOLICITUD DE CRÉDITO

GARANTE

Socio N° \_\_\_\_\_ Fecha de Recepción \_\_\_\_\_ Fecha de visita \_\_\_\_\_

#### 1.- DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: _____			Profesión: _____			Estado Civil: _____			Edad: _____		
N° C.I.: _____			Cargas familiares			Edades			Teléfonos _____		
Fecha de nacimiento			Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			/ / / / /			Celular _____		
Día Mes Año			Cuántas _____			Separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			Porta <input type="checkbox"/>		
									Movistar <input type="checkbox"/>		
									Alegro <input type="checkbox"/>		
Dirección domiciliaria: (favor indicar las calles) _____											
Parroquia: _____						Su vivienda actual es:			Vivienda Hipotecada: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
						<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiares			Años Meses		
Tiempo de residencia actual						<input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Servicios			Tiempo de residencia anterior: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Nombres y apellidos del cónyuge: _____											
N° C.I.: _____						Edad: _____					

#### 2.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL GARANTE

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de servicio	Teléfono

Dirección del lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

#### 3.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de servicio	Teléfono

Dirección del lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

#### 4.- INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Sector económico _____	Nombre del negocio _____
Antigüedad del negocio (en meses) _____	N° Empleados _____ R.U.C. _____
Dirección de la Empresa _____	
Parroquia _____	Tiempo en el local (en meses) _____ Teléfono _____
Su local actual es: _____	

#### 5.- REFERENCIA DEL SOLICITANTE

5.1. REFERENCIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)						
Institución	N° de Cuenta	Corriente	Ahorro	DPF	Año apertura (dd/mm/año)	Saldo actual

5.2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O (Proveedores, clientes)		
Nombres	Dirección	Teléfono

#### 6.- CROQUIS DEL DOMICILIO

**INGRESOS MENSUALES****INGRESOS FIJOS NETOS PROPIOS**

Sueldos y Salarios	<input type="text"/>
Comisiones	<input type="text"/>
Honorarios Profesionales	<input type="text"/>
Intereses por inversiones	<input type="text"/>
Arrendamiento	<input type="text"/>
Actividad Empresarial	<input type="text"/>
Actividad Agrícola	<input type="text"/>
Otros ingresos	<input type="text"/>

Especifique: \_\_\_\_\_

 Ingresos adicionales por el Cónyuge**Ingresos FIJOS netos del Cónyuge**

Sueldos y salarios	<input type="text"/>
Actividad Empresarial	<input type="text"/>
Otros Ingresos	<input type="text"/>
Especifique:	<input type="text"/>

**Totales**

Suma de Ingresos del Solicitante

**EGRESOS MENSUALES BÁSICOS**

Integrantes de la Familia (incluido el solicitante)	<input type="text"/>
Alimentación	<input type="text"/>
Habitación y Renta	<input type="text"/>
Servicios Básicos	<input type="text"/>
Vestido, Ropa y Zapatos	<input type="text"/>
Gastos de Transporte	<input type="text"/>
Gastos Educativos	<input type="text"/>

**EGRESOS MENSUALES FINANCIEROS**

Pago Cooperativas	<input type="text"/>
Pago Créditos Bancarios	<input type="text"/>
Pago Tarjetas de Crédito	<input type="text"/>
Pago Créditos Automotrices	<input type="text"/>
Pago Créditos Hipotecarios	<input type="text"/>
Pago Otros Créditos	<input type="text"/>

**OTROS EGRESOS MENSUALES**

Gasolina y Combustibles	<input type="text"/>
Diversión y Entretenimiento	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>

**TOTAL DE EGRESOS MENSUALES**

Suma de Egresos	<input type="text"/>
Ingreso Neto (Ingresos - Egresos)	<input type="text"/>

**ACTIVOS TOTALES**

Haberes en la Cooperativa	<input type="text"/>
Efectivo y Cuentas de Ahorro	<input type="text"/>
Inversiones, Inventarios y otro	<input type="text"/>
Cuentas por cobrar	<input type="text"/>
Terrenos	<input type="text"/>
Vivienda	<input type="text"/>
Vehículo	<input type="text"/>
Otros Activos Fijos	<input type="text"/>

**PASIVOS TOTALES**

Créditos con Cooperativas	<input type="text"/>
Créditos con Bancos	<input type="text"/>
Créditos Tarjetas de Crédito	<input type="text"/>
Créditos Automotrices	<input type="text"/>
Créditos Hipotecarios	<input type="text"/>
Otro tipo de crédito	<input type="text"/>
Otro. Especifique:	<input type="text"/>

Declaro (amos) bajo juramento y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda la información contenida en esta solicitud es correcta y verídica y que los bienes e ingresos antes detallados no provienen de actividades ilícitas. Así mismo, expresamente autorizo (amos) para que se obtenga de cualquier fuente de información referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi (s) cuenta (s) corriente (s), ahorros (s), tarjeta (s) de crédito, etc. y en general al cumplimiento de mi (nuestras) obligaciones. Además expresamente autorizo (amos) para que se obtenga información a mi (nosotros) de instituciones financieras y de la Central de Riesgos cualquier falsedad en la información de los documentos imposibilitará la tramitación de la presente solicitud. Nos damos por notificados de que este crédito será endosado a la Cooperativa autorizando el cobro de cualquier obligación que tuviere en su poder y que fuera aceptado por nosotros. El deudor y el garante se comprometen a pagar el máximo interés por mora más los gastos administrativos y de manejos originados por la falta de pago. Asimismo me (nos) comprometo (hemos) a realizar los pagos en las oficinas de la Cooperativa.

Firma del Garante

**PATRIMONIO O CAPITAL**

Suma de Activos actuales	<input type="text"/>
--------------------------	----------------------

## ANEXO 8 LOGOTIPO DE LA COOPERATIVA



**ANEXO 9 MAPA DE UBICACIÓN DE AGENCIAS**



## ANEXO 10 UBICACIÓN DE LA AGENCIA MACAS



## ANEXO 11 CRÉDITOS CONCEDIDOS EN MORONA SANTIAGO

COOPERATIVAS	CREDITOS CONCEDIDO EN MORONA SANTIAGO					
	CONSUMO			MICROCREDITO		
	oct-11	nov-11	dic-11	oct-11	nov-11	dic-11
Total COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.	\$ 1.006.433,54	\$ 1.016.637,08	\$ 1.033.316,77	\$ 1.826.951,99	\$ 1.845.320,93	\$ 1.825.428,60
Total COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO	\$ 1.569.424,67	\$ 1.593.065,05	\$ 1.661.572,98	\$ 2.697.262,00	\$ 2.764.448,53	\$ 2.713.400,93
Total COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE	\$ 2.887.842,78	\$ 3.157.380,65	\$ 3.374.953,66	\$ 1.047.827,86	\$ 1.041.070,00	\$ 1.057.442,04
Total JARDIN AZUAYO LTDA.	\$ 6.610.930,56	\$ 6.747.722,61	\$ 6.702.548,59	\$ 2.240.551,17	\$ 2.267.947,66	\$ 2.335.971,28
<b>Total general</b>	<b>\$ 12.074.631,55</b>	<b>\$ 12.514.805,39</b>	<b>\$ 12.772.392,00</b>	<b>\$ 7.812.593,02</b>	<b>\$ 7.918.787,12</b>	<b>\$ 7.932.242,85</b>
<b>BANCOS</b>	<b>oct-11</b>	<b>nov-11</b>	<b>dic-11</b>	<b>oct-11</b>	<b>nov-11</b>	<b>dic-11</b>
Total BANCO AUSTRO S.A.	\$ 11.269.601,11	\$ 11.608.541,73	\$ 11.540.831,45	\$ 173.963,65	\$ 170.041,81	\$ 162.807,00
Total BANCO DE LOJA S.A.	\$ 547,26	\$ 446,49	\$ 426,18	\$ -	\$ -	\$ -
Total BANCO DEL PACIFICO S.A.	\$ 52.312,19	\$ 58.385,47	\$ 54.566,46	\$ -	\$ -	\$ -
Total BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	\$ 6.723,69	\$ 6.671,20	\$ 8.196,35	\$ -	\$ -	\$ -
Total BANCO PICHINCHA C.A.	\$ 3.568.877,41	\$ 3.584.314,97	\$ 3.519.876,17	\$ 3.221.636,36	\$ 3.235.278,40	\$ 3.164.425,24
<b>Total general</b>	<b>\$ 14.898.061,66</b>	<b>\$ 15.258.359,86</b>	<b>\$ 15.123.896,61</b>	<b>\$ 3.395.600,01</b>	<b>\$ 3.405.320,21</b>	<b>\$ 3.327.232,24</b>
<b>TOTAL CREDITO EN EL MACAS CONSUMO + MICROCREDITO</b>				<b>\$ 38.180.886,24</b>	<b>\$ 39.097.272,58</b>	<b>\$ 39.155.763,70</b>