



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN FINANZAS

TEMA:

“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE RESTRUCTURACIÓN DE LOS CRÉDITOS AGROPECUARIOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL LTDA.” DE LA PROVINCIA BOLÍVAR CANTÓN SAN MIGUEL EN EL PERÍODO 2011.”

GERARDO GEOVANNY CAPUZ CAMACHO

RIOBAMBA - ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez concluida la revisión de la tesis propuesta por el Sr. Gerardo Geovanny Capuz Camacho con C.I 020180874-8 autorizamos su presentación

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

Ing. Victor Manuel Betancourt Soto.

DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo

MIEMBRO 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.

GERARDO GEOVANNY CAPUZ CAMACHO

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser le percusor y la guía espiritual en mi vida, el mismo que me ha dado la fortaleza y la sabiduría innata para culminar con éxito el presente trabajo.

A mis Padres que con su ejemplo terrenal sus consejos supieron conducirme por la senda del bien.

A mis Hermanos con su apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria supieron demostrarme ese amor, cariño y consideración hacia mi persona.

Al Ingeniero Víctor Betancourt y el Ingeniero Gino merino por impartir en mi sus experiencias y sus conocimiento para de esa manera culminar con el presente trabajo.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada por brindarme el apoyo necesario en la Investigación del trabajo de tesis

GERARDO GEOVANNY CAPUZ CAMACHO

DEDICATORIA

Es propicia la Oportunidad para dedicar el presente trabajo de tesis A mi Dios por darme la fortaleza, la sapiencia y por enseñar ese gran valor que es la responsabilidad y la dedicación que hicieron que culminará con éxito mi trabajo.

A mis Amados Padres que Dios les tenga en su Santa Gloria, por ser los mejores Padres del mundo, por sus consejos su experiencia sembraron en mi el trabajo la dedicación, el respeto y sobre todo ser mi guía en cada día más de mi vida.

A mis Queridos Hermanos por comprenderme, quererme, prestarme la atención, por brindarme el amor de Segundos Padres ser mis guías y considerarme como un hijo más de su familia.

A mis preciados sobrinos quiénes son mi inspiración de vida para continuar cumpliendo mis sueños.

GERARDO GEOVANNY CAPUZ CAMACHO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de autoría	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatoria.....	V
Índice de contenidos	VI
Índice de tablas.....	X
Índice de gráficos.....	XI
Índice de anexos.....	XII
Introducción	XIII
CAPÍTULO I	1
1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 ¿Quiénes somos?	2
1.3 Visión	3
1.4 Misión	3
1.5 Valores institucionales	3
1.6 Organigrama estructural	4
1.7 Funciones de oficiales de créditos y cobranzas.....	4
1.8 Ubicación Cooperativa San Miguel	6
1.9 Oficinas operativas	7
1.10 Productos y servicios financieros.....	7
Prestamos.....	7

Servicios sociales.....	8
CAPÍTULO II.....	9
2. Análisis de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Ltda.”	9
2.1 Análisis externo.....	9
2.1.1 importación de insumos agrícolas.....	9
2.1.2 Producción agrícola	10
2.1.3 Competencia.....	11
2.1.4 Económico	12
2.1.5 Evolución de la colocación de créditos	12
2.1.6 Matriz de oportunidades y amenazas	13
2.2 Análisis Interno	14
2.2.1 Talento Humano	14
2.2.2 Situación financiera.....	16
Solvencia	16
Liquidez	17
Rentabilidad.....	17
Índice de cartera vencida.....	18
Eficiencia.	19
2.2.3 Matriz de fortalezas y debilidades.....	19
2.3 Matriz FODA.....	21
2.4 Aplicación técnica encuesta.....	23
2.5 Presentación de resultados.....	24
CAPÍTULO III.....	38
3. Elaboración de un plan de reestructuración de los créditos agropecuarios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Ltda.” de la Provincia Bolívar Cantón San Miguel en el período 2011.	38

3.1 Preámbulo.....	38
3.2 Objetivos de la propuesta.	39
3.2.1 Objetivo general.....	39
3.2.2 Objetivos específicos	39
3.3 Justificación	40
3.4 Desarrollo de la propuesta.	40
3.4.1 Factibilidad de la propuesta	40
3.5 Propuesta de elaboración de un plan de reestructuración de los créditos agropecuarios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Ltda.” de la Provincia Bolívar Cantón San Miguel en el período 2011.....	41
3.5.1 Reestructuración.....	41
3.5.2 Reestructuración de créditos.	41
3.5.3 Revalorización de la cartera vencida que mantiene la institución en la actualidad.....	42
3.5.4 Capacitación al personal que labora en calidad de oficiales de crédito	44
3.5.5 Flujo grama de procesos de reestructuración de créditos agropecuarios.	46
3.5.6 Identificar Socios que se encuentran en cartera vencida.....	49
3.5.7. Llamada telefónica al socio o realizar su respectiva notificación.....	49
3.5.8. Entrevista con el socio por parte del asesor e investigación de atraso en el pago de crédito.....	49
3.5.9 asesoramiento y negociación de la deuda con el oficial y el socio.....	50
3.5.10. Análisis socio-económico del cliente sujeto a reestructuración determinar capacidad de pago a través de flujo de caja.....	51
3.5.11 Asesor entrega al socio requisitos a cumplir.....	52
3.5.12. Asesor llena solicitud de reestructuración de créditos agropecuarios.	53

3.5.14 Asesor elabora el infome y envia documentación del socio a comité de crédito.	56
3.5.15 Comité analiza solicitud y motivos de restructuración.....	56
3.5.16 Asesor imprime pagaré o contrato de crédito.	57
3.5.17 Si la garantía es en firmas se revisa toda la documentación que esté en regla.	57
3.5.18. Se procede a firmar el pagaré en presencia del oficial de crédito.	58
3.5.19. Se procede a realizar el cobro de crédito en morosidad.	58
3.5.20 Seguimiento permanente al socio.....	58
CAPÍTULO IV	60
4. Conclusiones y Recomendaciones	60
4.1 Conclusiones	60
4.2 Recomendaciones	61
Resumen	63
Abstract.....	63
Bibliografía.....	65
Webgrafía	65
Anexos	66

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Página
1.	Competencia instituciones locales	11
2.	Matriz de oportunidades y amenazas	183
3.	Matriz de fortalezas y debilidades.....	19
4.	Matriz de análisis FODA	21
5.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 1.....	24
6.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 2.....	25
7.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 3.....	26
8.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 4.....	27
9.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 5.....	28
10.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 6.....	29
11.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 7.....	30
12.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 8.....	31
13.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 9.....	32
14.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 10.....	33
15.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 11.....	34
16.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 12.....	35
17.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 13.....	36
18.	Tabulación de resultados de la pregunta No. 14.....	37
19.	Cartera de crédito por vencer	43
20.	Cartera de crédito que no debenga interés.....	44
21.	Cartera de crédito vencida	44

22.Capacitación al personal.....	45
----------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Página
1.	Organigrama estructural	4
2.	Ubicación cooperativa San Miguel.....	6
3.	Localización de la institución.....	6
4.	Flujograma de procesos en la restructuración de créditos agropecuarios	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Página.
1.	Importación de insumos agrícolas.	9
2.	Producción agrícola	10
3.	Colocación de créditos instituciones financieras.....	12
4.	Solvencia	16
5.	Liquidez	17
6.	Rentabilidad.....	17
7.	Índice de cartera vencida.....	18
8.	Eficiencia.....	19
9.	Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 1	24
10.	Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 2	25

11.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 3	26
12.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 4	27
13.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 5	28
14.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 6	29
15.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 7	30
16.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 8	31
17.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 9	32
18.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 10	33
19.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 11	34
20.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 12	35
21.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 13	36
22.Representación gráfica porcentual de la pregunta No. 14	37

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Página
1.	Resumen manual orgánico funcional Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.	67
2.	Resumen ley de economía popular y solidaria	75
3.	Entrevista con los asesores de crédito	98
4.	Encuesta	101
5.	Flujo de caja operativo proyectado	104
6.	Flujo de endeudamiento	105
7.	Fotografías de las sucursales de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel Ltda.	109

INTRODUCCIÓN

La importancia de llegar a una Reestructuración de créditos Agropecuarios en Instituciones del Sistema Financiero esencialmente en Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto debido a lo práctico y esencial que resulta el lograr tener un saneamiento de cartera además cumplir con el objetivo primordial de toda Institución que es el reducir el índice de cartera vencida.

La Reestructuración de créditos Agropecuarios basado en un flujograma de procesos el mismo que nos permitirá tener un control de todo el proceso de reestructuración, mejorar el desenvolvimiento del recurso humano por ende aumentar la productividad llegar a cumplir con la misión de la cooperativa que es el de satisfacer las necesidades financieras y rehabilitar el sistema agropecuario a través del financiamiento correcto.

En todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de reestructuración de créditos Agropecuarios, tiene que preparar los procedimientos integrales de, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los asesores de crédito, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de eficiencia y eficacia en el proceso de refinanciación de deuda y el cumplimiento de objetivos de la entidad como tal.

En la perspectiva que aquí adoptamos, podemos afirmar si una Institución que no aplique un correcto proceso de reestructuración de deuda, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus financiamientos, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su desarrollo y evaluación eficiente del socio sujeto de crédito. Siendo las determinantes así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando la reestructuración de deuda, los cuales sean capaces de optimizar los recursos económicos de la institución

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

1.1 ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel” Ltda. De la ciudad de San Miguel Provincia de Bolívar fue fundada en Octubre de 1962 por un grupo de persona visionarias, sus estatutos fueron aprobados en el 20 de Mayo de 1963 según consta en el acuerdo ministerial N° 6319.

Sus primeros directivos fueron el Sr. Bolívar Solano Gerente y Rodrigo Barragán Presidente., en sus inicios la Cooperativa contaba con dos empleados, un Gerente y un Ayudante de Contabilidad, esta institución se inicio con 50 socios.

Fruto de su arduo trabajo y gracias a un préstamo en el Banco de Cooperativas desde el año de 1978 la Cooperativa cuenta con un local propio en las calles Pichincha y 10 de Enero esquina en donde funcionan sus oficinas hasta la actualidad.

Desde su creación la Cooperativa ha venido brindando ayuda al pueblo de San Miguel y de la Provincia Bolívar y porque no decirlo del Ecuador entero, inicio ofreciendo asesoría técnica en el sector agrícola, semillas y fertilizantes, en coordinación con el Ministerio de Agricultura y Ganadería, hasta evolucionar a convertirse en una institución financiera que ofrece en la actualidad productos como ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, Préstamos para consumo, vivienda hipotecarios, entre otros.

Durante la década de los 80 y 90 la Cooperativa se encontraba en una etapa de marcado crecimiento y desarrollo, pero por los años 1999 y 2000 la institución entra en una severa crisis de liquidez producto de los malos manejos administrativos y gran cantidad de créditos vinculados a algunos directivos de la misma, lo que ocasionó que la institución no pudiese atender los retiros de dinero solicitados por los socios, viéndose en la imperiosa necesidad de cerrar la concesión de créditos.

Situación que se mantuvo hasta el año 2001 en el que asume la actual administración e inicia una agresiva campaña de recuperar los créditos vencidos, mediante los respectivos juicios de coactiva a los socios morosos ya que además de los créditos vinculados que no fueron recuperados se sumaron algunos créditos que dejaron de ser cancelados por la inminente quiebra que se avizoraba en un futuro no muy lejano, luego de bregar contar la corriente la cooperativa logra re-abrir sus puertas.

Es a partir del 2004 que la institución logra estabilizarse gracias a que le fue adjudicada la Administración de Programa de Créditos Agropecuarios para la Provincia Bolívar.

En la actualidad la institución se encuentra en un marcado proceso de re posicionamiento en el mercado cooperativista de la provincia de Bolívar misión nada fácil debido a la gran desconfianza que todavía se mantiene por los acontecimientos ya descritos.

1.2 ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Institución solidaria que nace el 20 de Mayo de 1963, con el fin de luchar contra la injusticia, la pobreza, los vejámenes, las maledicencias, la ignorancia y el egoísmo, para que no imperen los valores materiales sino los valores humanos, exhortados a mantener el espíritu de lucha. A partir de ésta

fecha la Cooperativa viene sirviendo a toda la Provincia de Bolívar y muy especialmente al sector agro productivo y la pequeña industria.

1.3 VISIÓN

Fortalecernos como una Institución Financiera competitiva, solida, solvente, social y económicamente responsable, mediante el mejoramiento continuo de productos financieros diversificados, promoviendo el desarrollo socioeconómico sostenido, con mayor posicionamiento en las zonas de influencia.

1.4 MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., otorga productos financieros competitivos, con atención personalizada, especialmente con servicios al sector agro productivo de las provincias de Bolívar y los Ríos respondiendo a sus expectativas y demandas con oportunidad, honestidad y responsabilidad, generando seguridad y confianza para impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros socios y sus comunidades.

1.5 VALORES INSTITUCIONALES

Seriedad.- Hablar con la verdad al socio

Ética.- Proceder según las normas de moral y conducta

Solidaridad.- Apoyar a la consecución de un objetivo común

Honestidad.- no abusar de la ingenuidad o el desconocimiento de los socios, ejecutar el trabajo libre de corrupción

Responsabilidad.- Cumplir eficientemente el trabajo recomendado con apego a la normativa institucional.

Compromiso.- Cumplir con las obligaciones pactadas

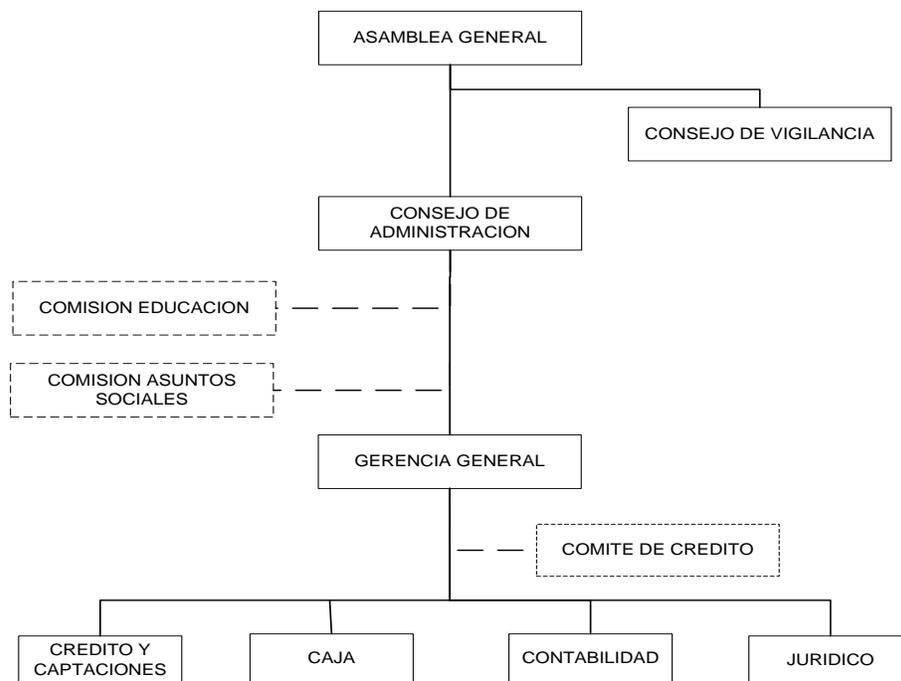
Lealtad.- Actuar con probidad y rectitud

Perseverancia.- Mantener la firmeza de lograr un objetivo

Creatividad.- Generar ideas innovadoras

1.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

FIGURA No. 1



FUENTE: COAC. SAN MIGUEL ¹

1.7 FUNCIONES DE OFICIALES DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

¹ Plan Estratégico COAC. San Miguel Ltda.

1. Proponer políticas y estrategias que permitan controlar los niveles de morosidad de la cartera de la Cooperativa.
2. Aplicar las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos, procesos, reglamentos, instructivos para la recuperación de crédito y la gestión de cobranzas de la Cooperativa.
3. Proponer mejoras a los procedimientos establecidos para los procesos de recuperación de crédito y gestión de cobranzas.
4. Cumplir con las normas tendientes a lograr una efectiva recuperación de la cartera y mantener indicadores saludables de la misma.
5. Ejecutar las acciones de recuperación de crédito y cobranzas de la cooperativa, controlar el cumplimiento de los parámetros fijados e informar sobre los resultados a la gerencia y jefatura de crédito.
6. Aplicar sistemas de evaluación y control de riesgos de cartera, considerando las disposiciones legales y políticas internas sobre la materia.
7. Elaborar y remitir informes de recuperación de cartera que conformarán el sistema de información gerencial relacionado a las operaciones crédito.
8. Controlar el avance de la cartera de crédito en trámite judicial y extrajudicial.
9. Las demás funciones que le sean asignadas por la Jefatura de Agencia, dentro del ámbito de su misión.²

² Manual Orgánico Funcional COAC. San Miguel Ltda.

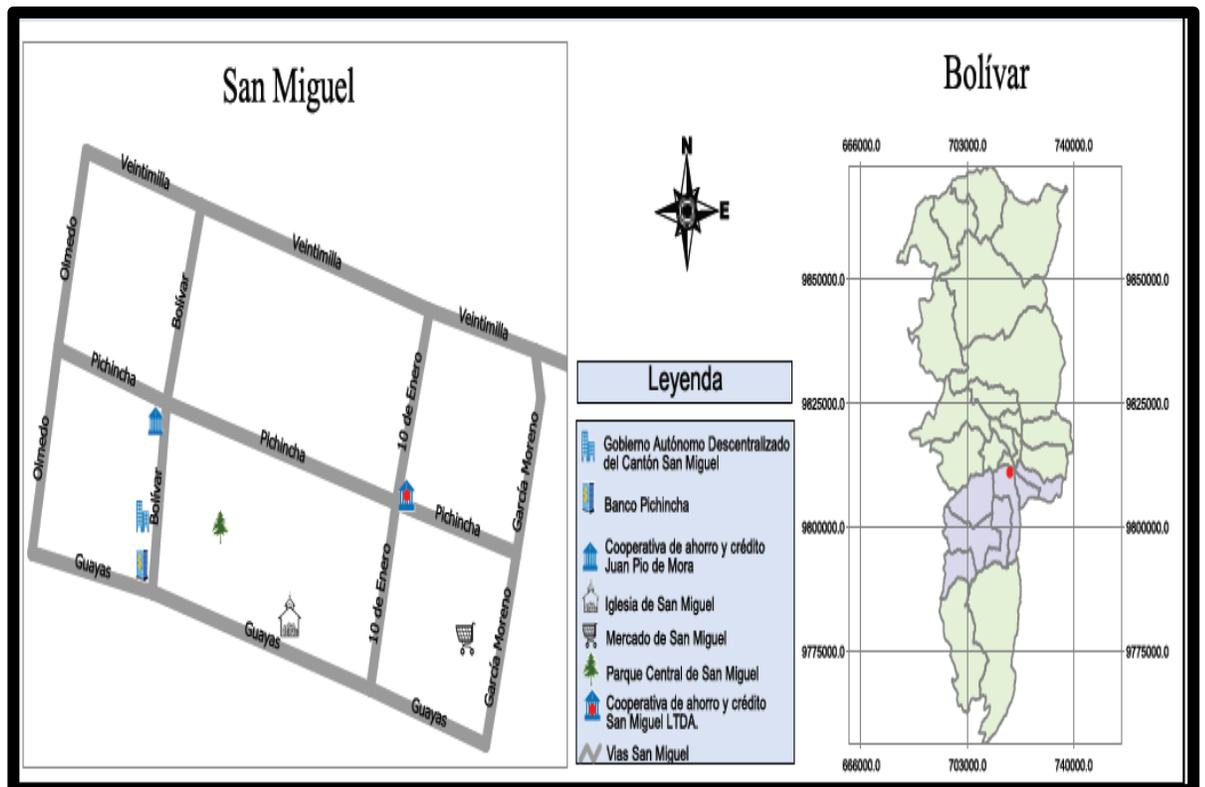
1.8 UBICACIÓN COOPERATIVA SAN MIGUEL

FIGURA N° 2



FIGURA N° 3

LOCALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



1.9 OFICINAS OPERATIVAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Cuenta con tres Ventanillas operativas ubicadas en las siguientes ciudades;

OFICINA BALZAPAMBA.- Se encuentra ubicada en la Parroquia Balzapamba cantón san Miguel; en las calles 8 de Noviembre Parque Central.

OFICINA SAN PABLO DE ATENAS.- Se encuentra ubicada en la Parroquia San Pablo Cantón San Miguel en las calles Av. 11 de enero vía a la Parroquia Balzapamba Balzapamba2.

OFICINA SAN JOSE DEL TAMBO.- Se encuentra ubicada en la Parroquia San José del Tambo Cantón Chillanes en las calles: Arturo montero y Homero Villagomez

1.10 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- Ahorro a la Vista.
- Ahorro Infantil.
- Ahorro Programado.
- Ahorro Plazo Fijo.

PRESTAMOS

- Emergentes.
- Ordinarios.
- Hipotecarios para vivienda nueva y mejoramiento.
- Microcréditos.
- Agro productivos.
- Anticipo de sueldo.

SERVICIOS SOCIALES

- Seguro de Vida.
- Seguro de desgravamen.
- Salón Auditorio.
- Fondo Mortuario.
- Asesoramiento jurídico en causas: civiles; penales; laborales; inquilinato.³

³ Plan Estratégico COAC. San Miguel Ltda.

CAPÍTULO II

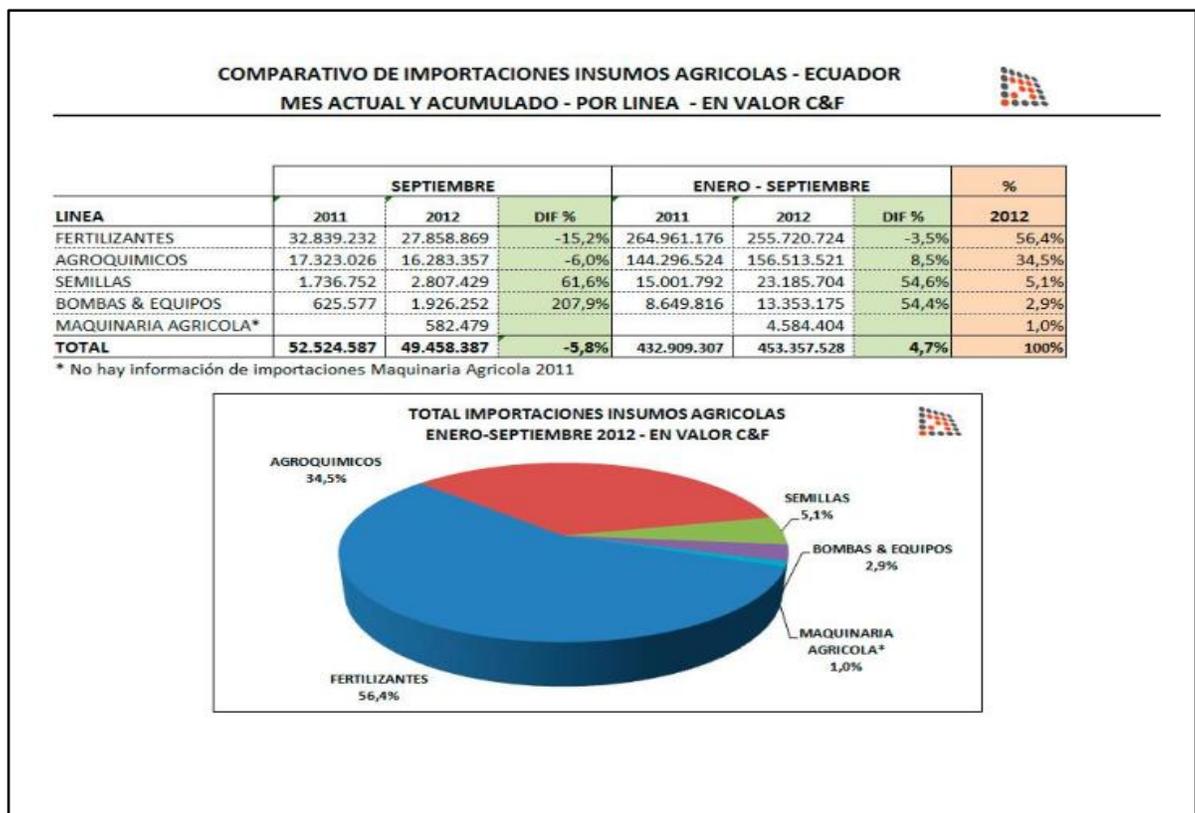
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL LTDA.”

2.1 ANÁLISIS EXTERNO

Para el presente análisis es necesario reconocer las oportunidades que tiene la institución para poder alcanzar una posición que le permita obtener más resultados que a los competidores, así también a las amenazas que puedan perjudicarla.

2.1.1 IMPORTACIÓN DE INSUMOS AGRÍCOLAS.

GRÁFICO No. 1



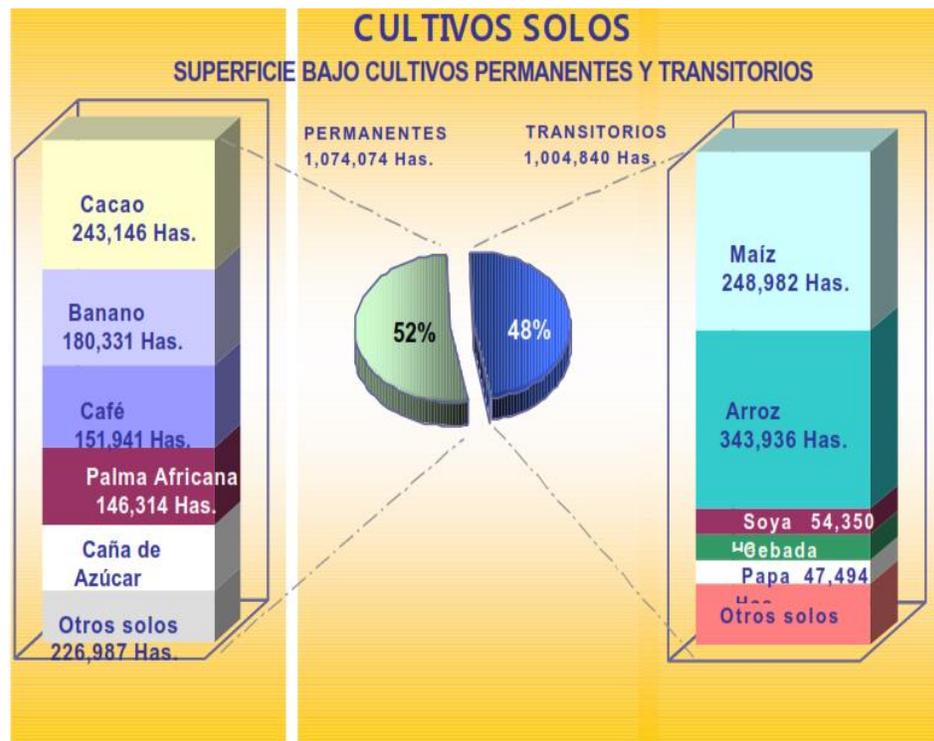
FUENTE: INEC

Para La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Se determina como una **oportunidad** ya que el incremento de las importaciones en cuanto a insumos

agrícolas se manifiesta que los agricultores y productores adquieren más insumos lo que implica mayor producción agropecuaria, determinando así el acceso a créditos agropecuarios.

2.1.2 PRODUCCIÓN AGRÍCOLA

GRÁFICO No. 2



FUENTE: INEC

El crecimiento de cultivos en el país se puede notar en el gráfico tal es así que podemos manifestar que para la Institución en estudio presenta una **oportunidad** de crecimiento; ya que el mercado productivo aumenta considerablemente.

2.1.3 COMPETENCIA

TABLA No. 1

COMPETENCIA INSTITUCIONES LOCALES

GENERALIDADES	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
	SAN MIGUEL	JUAN PÍO DE MORA
VIDA INSTITUCIONAL	49	39
N° de SOCIOS	6.719	23.500
PATRIMONIO	915,260	3'406.243,32
TOTAL DE ACTIVOS	4'309,549	3'183.537,46
TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO	7'765.786,23	9'536.850,14
CARTERA VENCIDA	4,23%	10,21%

FUENTE: Estados Financieros COAC. San Miguel; COAC. Juan Pío de Mora.

ELABORADO POR: Geovanny Capuz Camacho

Por lo indicado podemos determinar que la Cooperativa Juan Pío de Mora a pesar de ser una Institución de menos años de vida institucional tiene una mejor gestión crediticia a pesar de mantener el 10,21% aproximado de cartera vencida.

Tal es así que su cartera de crédito es superior a lo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel; lo que determina la gestión y el posicionamiento del mercado financiero en el área del cantón San Miguel y sus zonas rurales; por lo que para la Institución en estudio demuestra una **amenaza**.

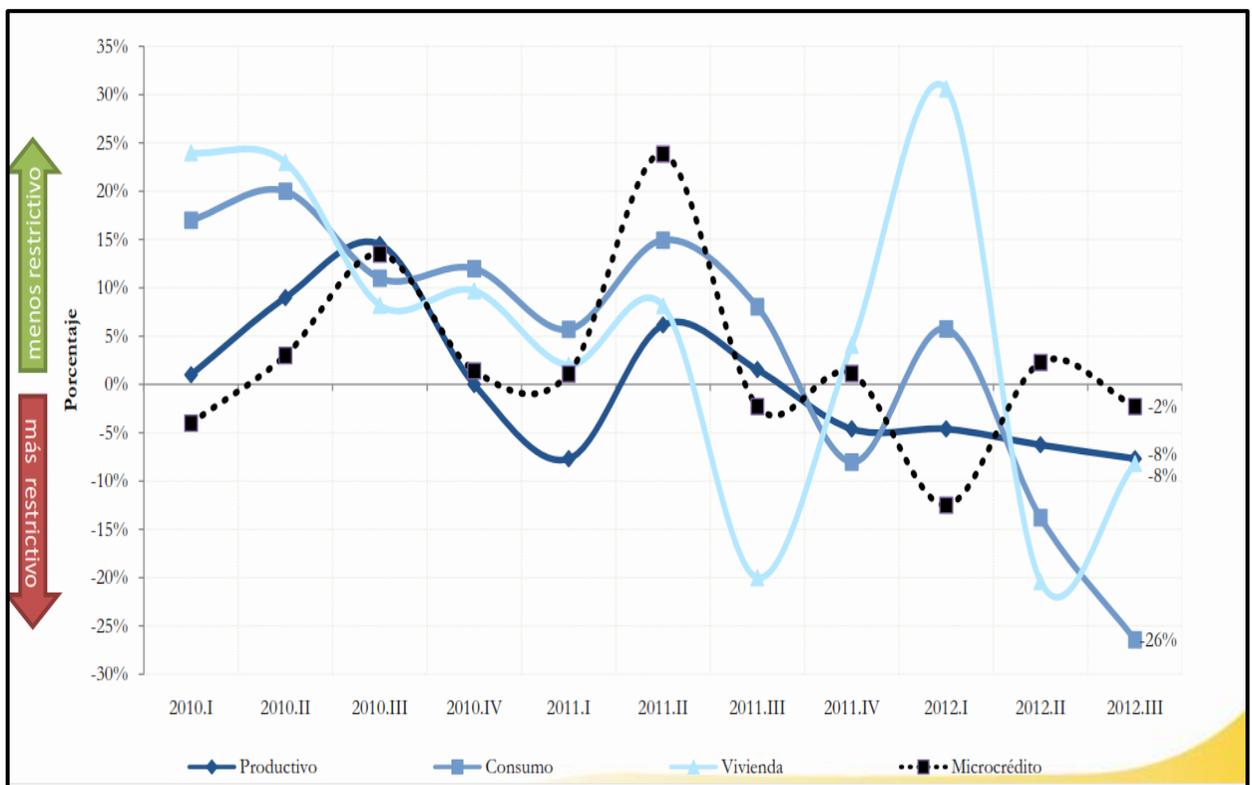
Por otro lado la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Oferta una tasa de interés baja de 17% para el segmento agropecuario, determinando con ello una **oportunidad**.

2.1.4 ECONÓMICO

- Tasa de interés activa cerró en 8.17% en septiembre de 2012.
- Inflación anual de 5.22 % al Sep. De 2012, 0,22 puntos porcentual superior a la alcanzada en junio del mismo año que fue de 5.00 %

2.1.5 EVOLUCIÓN DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

GRAFICO No. 3
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS INSTITUCIONES FINANCIERAS



FUENTE: SBS.

De acuerdo al cuadro anterior se manifiesta; que la emisión de microcréditos en las Instituciones Financieras que prestan este tipo de servicio se a reducido significativamente, determinándose así un riesgo para el Sistema Financiero Nacional, y por consiguiente en una **amenaza** para la Institución en estudio ya que su giro de negocio es la emisión de créditos.

2.1.6 MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENZAS

TABLA No. 2

MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENZAS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1= Incremento en las importaciones de Insumos agrícolas.	A1= Baja demanda de productos crediticios en el sistema financiero.
O2= Mercado Agropecuario en crecimiento continuo.	A2= Nivel de competencia marcada por parte de Instituciones financieras locales
O3= Mercados agrícolas que todavía no han sido totalmente explotados.	A3= Entidades financieras locales con tecnología de punta y libre acceso a la misma.
O4= Aprovechamiento del paisaje agrario para el desarrollo agropecuario	A4= Alto riesgo de desvío de inversiones en los créditos otorgados.
O5= Apoyo Nacional para el crecimiento agrario del país	A5= Falta de cultura de pago por los prestamistas.
O6= Estabilidad Económica del país.	
O7= Tasa de interés baja para el segmento agropecuario.	

2.2 ANÁLISIS INTERNO

2.2.1 Talento Humano

Para determinar las debilidades y fortalezas con que cuenta el departamento de crédito en cuanto al personal que labora en calidad de oficiales de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda. Se realizó una entrevista al Señor Gerente Dr. Simón Yáñez Olalla en la cuál se pudo conocer aspectos importantes sobre el desarrollo de las actividades crediticias y financieras de la Institución.

Según la entrevista realizada se pudo determinar que el personal, que labora en calidad de oficiales de crédito; son un personal idóneo; con conocimientos sólidos en cuanto al sector que labora; además que los mismos cuentan con el perfil profesional de acuerdo a la labor que desempeñan dentro de la Institución.

El personal que labora es pequeño y unido lo que permite el fácil manejo y control del mismo; además en la institución no existe rotación de personal.

La Institución a pesar de no contar con un plan de marketing estructurado mantiene una cartera de clientes sostenible en el tiempo.

Por otro lado se realizó una entrevista a los asesores de crédito; de quienes se pudieron conocer detalladamente las debilidades y fortalezas de manera concreta de las actividades crediticias; de la Institución.

De acuerdo a la entrevista realizada se detecto que la Institución no cuenta con un Departamento de Crédito bien definido es decir carece de un Jefe de Crédito además, el Comité de Crédito que son quienes califican la documentación y la información crediticia que realiza el oficial de crédito no son personas que laboran diariamente en la Institución ya que pertenecen a los diferentes mandos con que

cuenta la Institución; por consiguiente los mismos carecen de conocimiento técnico y profesional de lo que en crédito respecta.

Por otro lado los oficiales de crédito no tienen una capacitación continua en lo que respecta a materias crediticias; además dentro de lo que respecta al proceso crediticio la Institución carece de las siguientes herramientas dentro del proceso crediticio:

- No tienen elaborado un flujo-grama de procesos para la ejecución y otorgación de créditos.
- Con lo que crédito respecta la Institución no dispone de una normativa de crédito con regulaciones que estén acordes a la realidad de la Institución.
- Carecen de herramientas informáticas para análisis y determinación de la capacidad de pago exacta del solicitante, es decir solo manejan datos generales que el sistema les permite emitir.
- No mantiene una publicidad direccionada con lo que a crédito respecta; es decir que promocióne los productos crediticios que oferta la cooperativa actualmente.

En lo que a políticas de recuperación de cartera se refiere, se maneja de manera muy general es decir los oficiales de crédito no mantienen políticas específicas que permitan la recuperación eficaz y eficiente del dinero financiado para inversión productiva.

Durante el desarrollo de la entrevista se pudo denotar que los oficiales de crédito mantienen una buena relación con los mandos superiores y compañeros de trabajo

conllevando así un ambiente de trabajo sano y comunicación eficiente en el desarrollo de las actividades que realizan dentro de la Institución.

Además se cuenta con un personal comprometido con la Institución ya que manifiestan trabajar para el desarrollo y crecimiento de la misma.

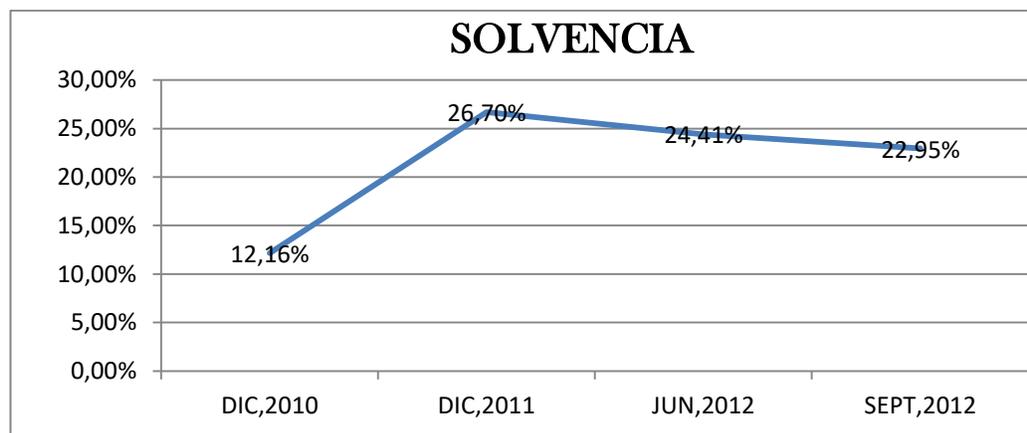
2.2.2 SITUACIÓN FINANCIERA

Aquí se destacan variables de suma importancia para determinar su crecimiento económico y financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel” Ltda.

Ya que podemos destacar los siguientes:

1. SOLVENCIA

GRAFICO No. 4

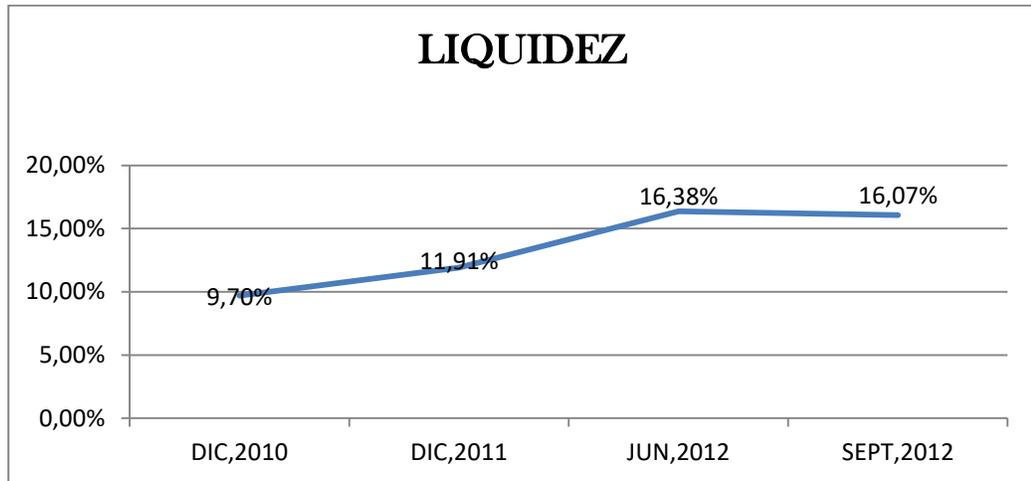


FUENTE COAC. SAN MIGUEL LTDA

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Nos demuestra que mantiene una Solvencia aceptable; por lo que podemos observar que se mantiene estable tal es así que en junio de 2012 sierra con 24.41%; y en septiembre del mismo año sierra con 22.95% solo reduciendo en 1.46% por lo que según este análisis determinamos una **fortaleza** para la institución.

2. LIQUIDEZ

GRAFICO No. 5

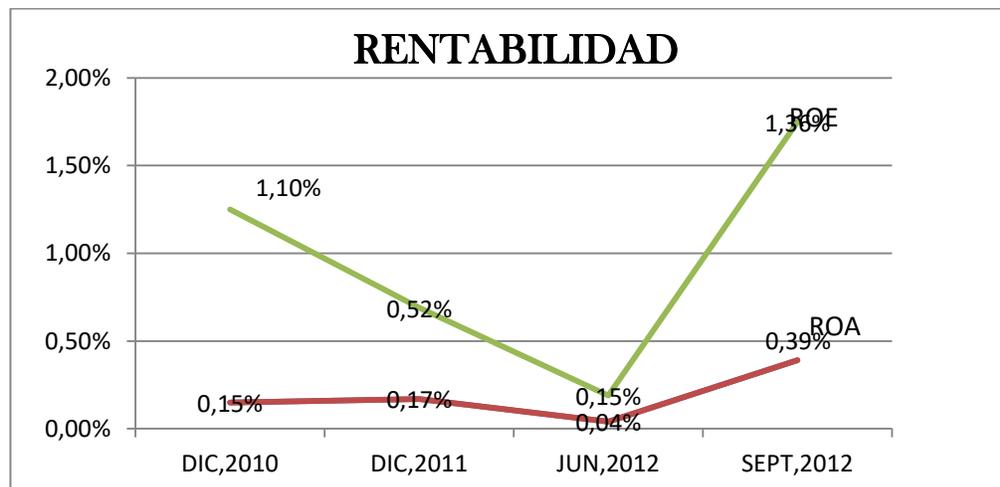


FUENTE: COAC. SAN MIGUEL LTDA.

De acuerdo al grafico podemos decir que para la Institución en estudio, el índice de liquidez a junio de 2012 es de 16.38% y en el mes de septiembre del mismo año es de 16.07%, determinando así un decrecimiento de 0.31%, pese a ello; para la Institución nos demuestra una **fortaleza** ya que sus políticas determinan que el mínimo es del 14% es decir que supera lo mínimo requerido.

3. RENTABILIDAD.

GRAFICO No. 6

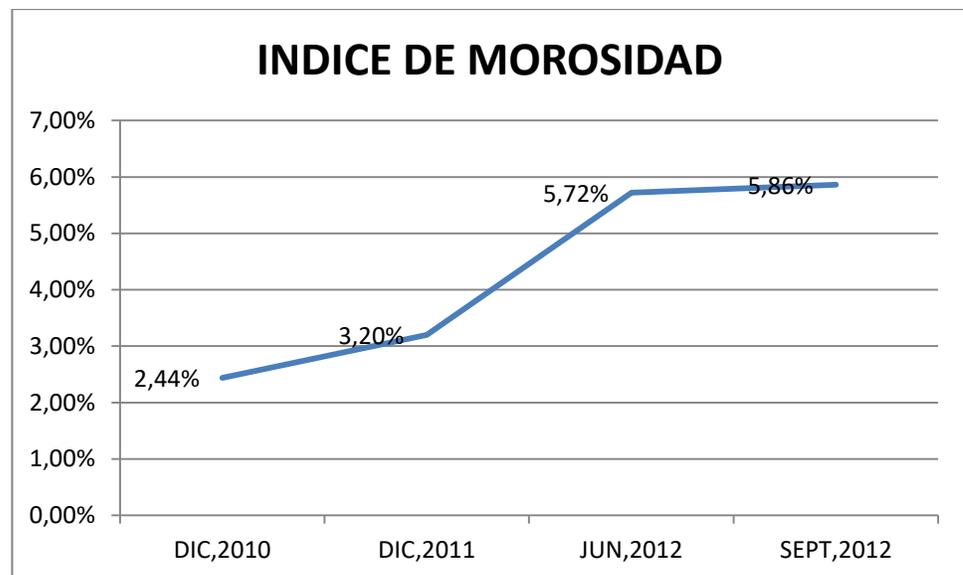


FUENTE: COAC. SAN MIGUEL LTDA

Por otro lado la situación financiera en cuánto a la rentabilidad se mide a través del ROE y ROA como se demuestra en el gráfico; es así que tenemos en el R.O.E que significa el rendimiento sobre el patrimonio para el mes de septiembre de 2012 es de 1.36% en comparación a junio del mismo año que es de 0.15% se puede diferenciar un incremento de 1.21%; por consiguiente podemos decir que pese a su incremento en el R.O.E mantiene una **debilidad** para la institución; por otro lado el R.O.A que mide el rendimiento en cuanto a la utilización de sus activos en junio de 2012 tienen un índice del 0.04% y para septiembre del mismo año sierran con un índice del 0.39% determinando así un incremento del 0.35% pese a este incremento para la institución demuestra una **debilidad**.

4. ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA

GRAFICO No. 7



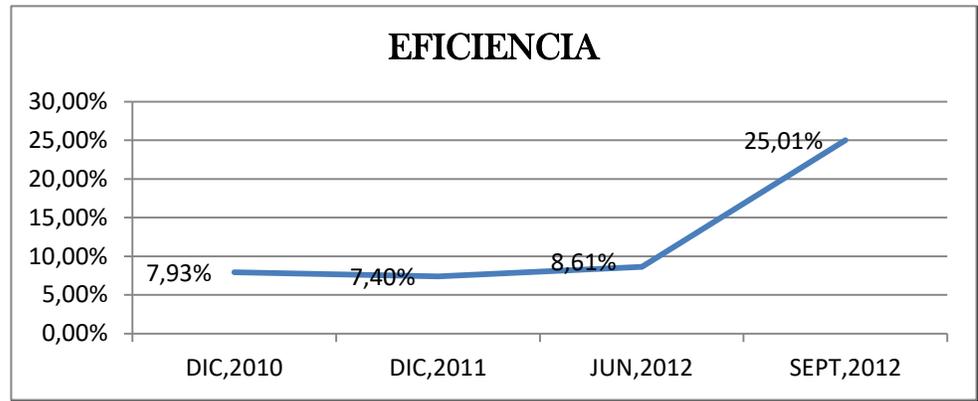
FUENTE COAC. SNA MIGUEL LTDA.

El índice de morosidad en la Institución, correspondiente al mes de septiembre representa el 5.86%, teniendo un aumento de 0,14%; por lo que se puede

manifestar que la Institución se encuentra con índice de cartera fuera de lo normal y así se determine en una **debilidad** para la misma.

5. EFICIENCIA.

GRAFICO No. 8



FUENTE: COAC. SAN MIGUEL LTDA.

EL indicador de eficiencia para el mes de junio de 2012 de 8.61% y para septiembre del mismo año es de 25.01%, demostrando un incremento de 16.40%, reflejando una **fortaleza** para la institución.

2.2.3 MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

TABLA No. 3

MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1= Talento humano idóneo y bajo el perfil profesional.	D1= Falta de capacitación al personal que labora en calidad de oficial de crédito.
F2= El grupo de trabajo es pequeño unido y manejable.	D2= El comité de crédito esta compuesto por personas que carecen de conocimiento técnico y profesional

	en materia crediticia.
F3= No existe rotación del personal.	D3= No cuenta con un departamento de crédito bien definido.
F4= Ambiente de trabajo sano y comunicación eficiente.	D4= Normativa de crédito que se contraponen a la realidad de la Institución
F5= Personal se siente comprometido con la Institución.	D5= No cuentan con herramientas informáticas financieras que agilicen el trabajo eficaz y eficiente del oficial de crédito.
F6= Mantiene convenios con Instituciones de carácter público y privado.	D6= No disponen de un flujo-grama de procesos para ejecución de créditos
F7= Indicador de eficiencia en crecimiento.	D7= Falta de publicidad sobre convenios Institucionales, productos y servicios crediticios que oferta la Cooperativa.
F8= Índice de solvencia y liquidez aceptable.	D8= No maneja políticas de recuperación de cartera de una manera específica.
	D9= Alto índice de cartera vencida.
	D10= Bajo índice de rentabilidad.

2.3 MATRIZ FODA

TABLA No. 4
MATRIZ DE ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1= Talento humano idóneo y bajo el perfil profesional.	D1= Falta de capacitación al personal que labora en calidad de oficial de crédito.
F2= El grupo de trabajo es pequeño unido y manejable.	D2= El comité de crédito esta compuesto por personas que carecen de conocimiento técnico y profesional en materia crediticia.
F3= No existe rotación del personal.	D3= No cuenta con un departamento de crédito bien definido.
F4= Ambiente de trabajo sano y comunicación eficiente.	D4= Normativa de crédito que se contraponen a la realidad de la Institución
F5= Personal se siente comprometido con la Institución.	D5= No cuentan con herramientas informáticas financieras que agilicen el trabajo eficaz y eficiente del oficial de crédito.
F6= Mantiene convenios con Instituciones de carácter público y privado.	D6= No disponen de un flujo-grama de procesos para ejecución de créditos
F7= Indicador de eficiencia en crecimiento.	D7= Falta de publicidad sobre convenios Institucionales, productos y servicios crediticios que oferta la Cooperativa.
F8= Índice de solvencia y liquidez aceptable.	D8= No maneja políticas de recuperación de cartera de una manera específica.
	D9= Alto índice de cartera vencida.
	D10= Bajo índice de rentabilidad.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1= Incremento en las importaciones de Insumos agrícolas.	A1= Baja demanda de productos crediticios en el sistema financiero.

O2= Mercado Agropecuario en crecimiento continuo.	A2= Nivel de competencia marcada por parte de Instituciones financieras locales
O3= Mercados agrícolas que todavía no han sido totalmente explotados.	A3= Entidades financieras locales con tecnología de punta y libre acceso a la misma.
O4= Aprovechamiento del paisaje agrario para el desarrollo agropecuario	A4= Alto riesgo de desvío de inversiones en los créditos otorgados.
O5= Apoyo Nacional para el crecimiento agrario del país	A5= Falta de cultura de pago por los prestamistas.
O6= Estabilidad Económica del país.	
O7= Tasa de interés baja para el segmento agropecuario.	

2.4 APLICACIÓN TÉCNICA ENCUESTA

Para desarrollar la Investigación de campo fue necesaria la aplicación de una encuesta la misma que fue dirigida a los socios de la Institución que fueron beneficiados con créditos agropecuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada de San Miguel de Bolívar.

Por consiguiente el universo que aplicamos para la presente investigación fue constituido de 147 personas que se encuentran en cartera vencida y quienes recibieron créditos agropecuarios a partir de la año 2011- septiembre de 2012

La fórmula que se aplico fue la siguiente:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{147(0,25)}{(147 - 1) \frac{0,10^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{36,75}{(146) \frac{0,01}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{36,75}{146 \times 0,0025 + 0,25}$$

$$n = \frac{36,75}{0,365 + 0,25}$$

$$n = \frac{36,75}{0,615}$$

$$n = 59,75$$

$$n = 60 \quad 4$$

Al desarrollar la fórmula se obtuvo como resultado una muestra de 59,75; por el sistema de redondeo se aproximó a 60 lo que significa que nuestra muestra real es de 60 personas.

2.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Por lo siguiente se presenta los resultados obtenidos y con su respectiva Interpretación.

- 1.) **¿Usted como cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada se ha beneficiado de un crédito agropecuario ofrecido por la misma en el período 2011?**

TABLA No. 5
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 1

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	60	100%
NO	0	0%

GRÁFICO No. 9
REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 1



⁴**HERNÁNDEZ SAMPIERI**, Roberto Metodología de la Investigación y técnicas de Investigación. McGraw-Hill México 1997 Pág. # 35

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los socios encuestados indican que han accedido a Crédito Agropecuario ofertado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada de San Miguel de Bolívar, en el período 2011 a Septiembre 2012.

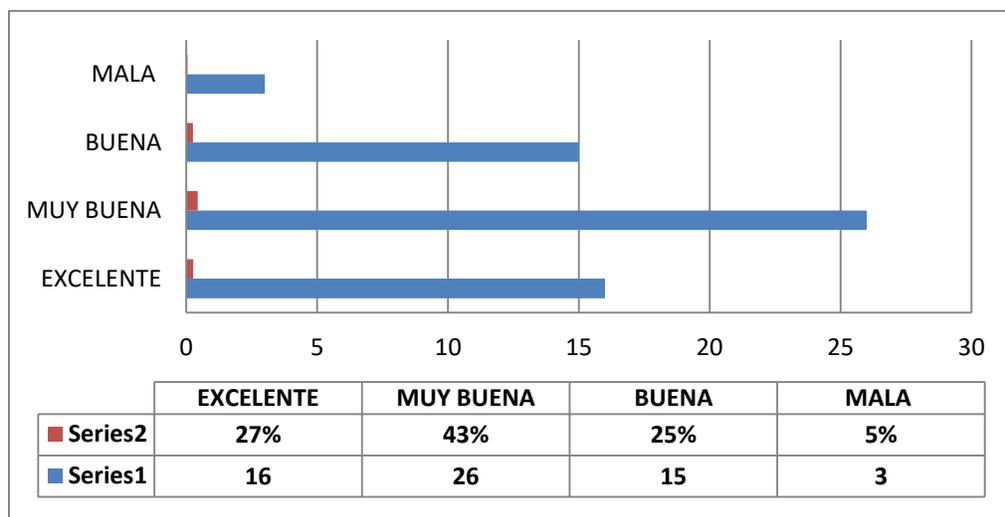
2.) ¿Cómo califica usted los Plazos, Garantías de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada?

TABLA No. 6
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 2

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	16	27%
MUY BUENA	26	43%
BUENA	15	25%
MALA	3	5%
TOTAL	60	100%

GRÁFICO No. 10

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 2



INTERPRETACIÓN

El 43% de la población encuestada manifiesta que los plazos y Garantías que maneja la Institución con respecto a Créditos Agropecuarios son Muy Buenas y el 27% manifiesta que es excelente; por otro lado entre el 30% restante manifiesta que estas mismas políticas son Buenas y Malas.

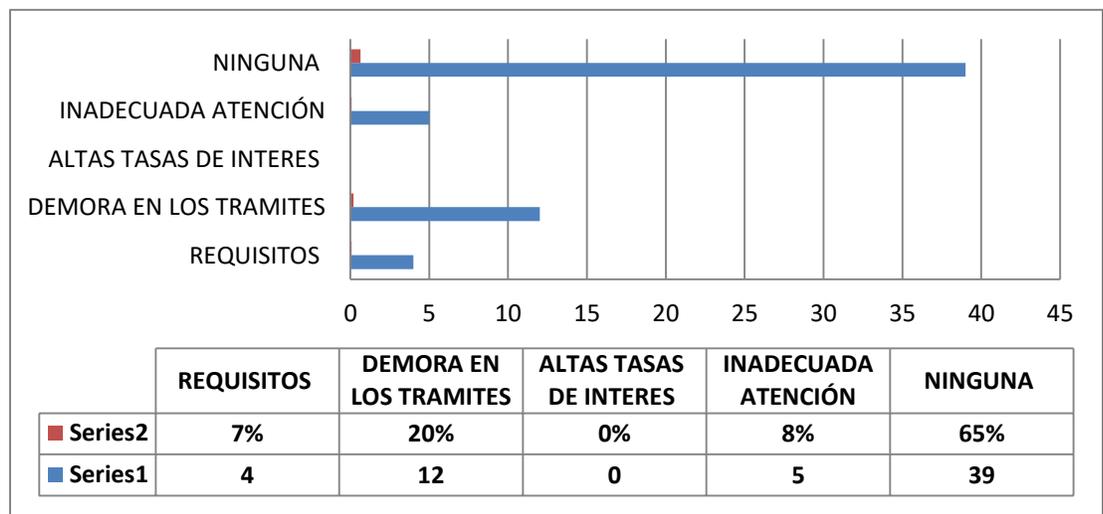
3. ¿Tuvo alguna dificultad al momento de acceder al crédito? indique cuáles

TABLA No. 7
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 3

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
REQUISITOS	4	7%
DEMORA EN LOS TRAMITES	12	20%
ALTAS TASAS DE INTERES	0	0%
INADECUADA ATENCIÓN	5	8%
NINGUNA	39	65%
TOTAL	60	100%

GRÁFICO No. 11

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 3



INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje del 65% de los socios encuestados manifiesta que no han tenido ningún inconveniente para acceder al Crédito Agropecuario en la Institución; un porcentaje del 20% nos señalan que existe demora en los trámites para acceder a este servicio y el 8% nos indica que no hay una adecuada atención por parte de los Asesores de Crédito de la Institución.

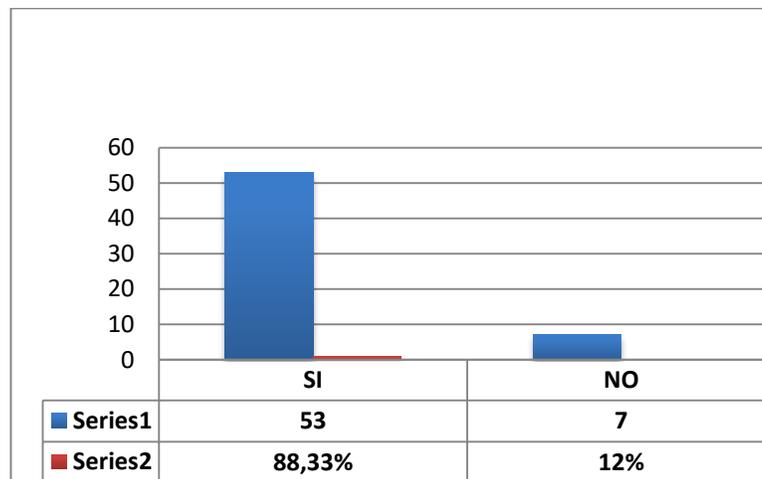
4. **¿Antes de firmar el contrato de crédito “PAGARÉ” los asesores de crédito de la Institución le han informado detalladamente de las comisiones, gastos, intereses, amortizaciones, consecuencias de impago de las cuotas etc.?**

TABLA N° 8
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 4

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	53	88.33%
NO	7	12%

GRÁFICO No. 12

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 4



INTERPRETACIÓN

La Mayor parte de la Población es decir el 88.33% de los socios encuestados manifiestan que si existe una información veras y oportuna por parte de los Asesores de Crédito hacia los socios en lo que son intereses, consecuencias de impago y el 12% manifiesta que este tipo de información no se práctica en la Institución.

5. **¿Cuándo ha solicitado usted un crédito agropecuario en la Institución, esta ha cumplido con los parámetros acordados en el contrato; cómo fechas establecidas señaladas en la tabla de amortización?**

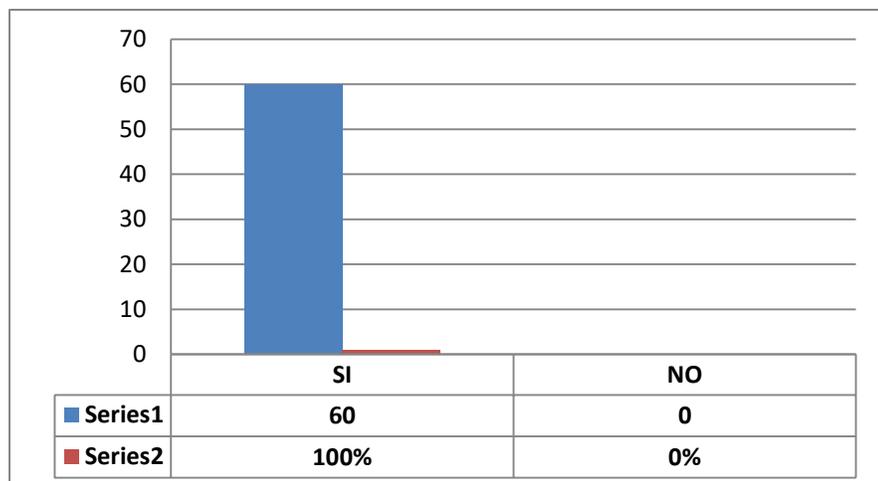
TABLA No. 9

TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 5

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	60	100%
NO	0	0%

GRÁFICO No. 13

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 5



INTERPRETACIÓN:

EL total de los socios encuestados es decir el 100% manifiesta que la Institución si ha cumplido con los parámetros del contrato tanto en plazos cómo en el servicio crediticio prestado.

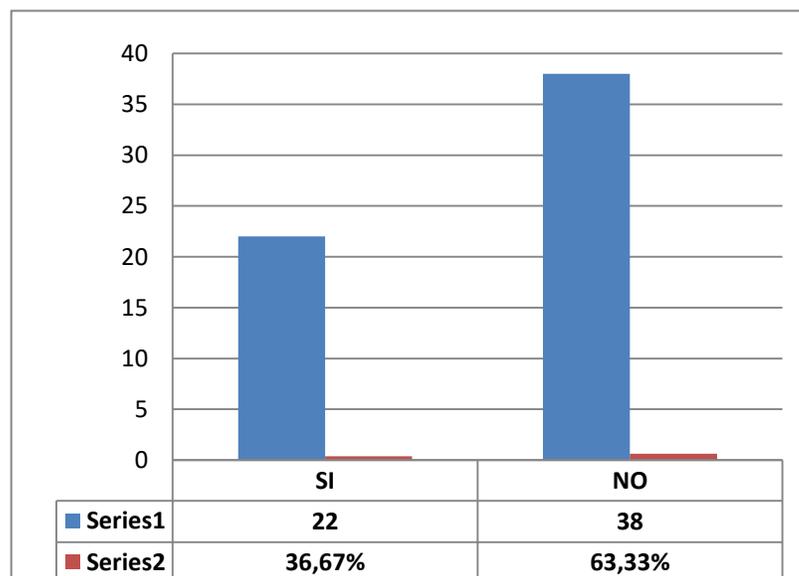
6. ¿Después de recibir su crédito; le han realizado el seguimiento respectivo de financiación por parte de un técnico de la Cooperativa?

TABLA No. 10
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 6

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	22	36.67%
NO	38	63.33%

GRÁFICO No. 14

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 6



INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de encuestados que representa el 63,33%; señalan que no le han realizado ninguna visita par determinar el motivo de la inversión es decir en la Institución los asesores de Crédito no realizan el seguimiento sobre la financiación de su crédito otorgado y tan solo el 22% manifiestan que si existe el seguimiento por parte de los Asesores de Crédito.

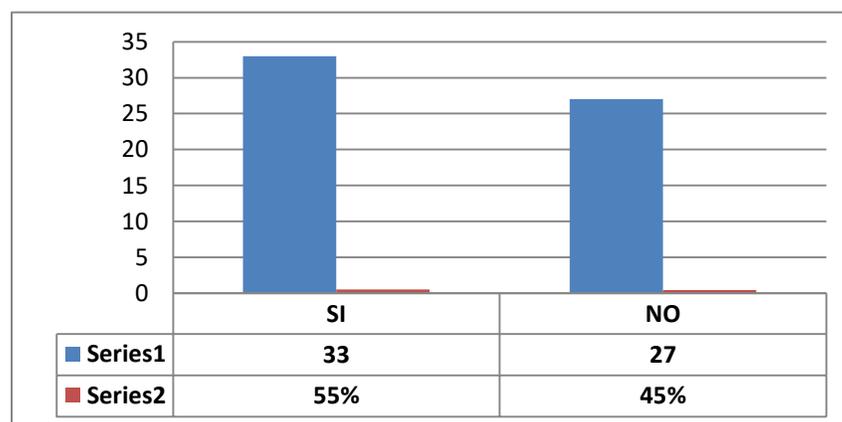
7. **¿Cuándo se atrasa en el pago de un crédito existe el seguimiento oportuno para el pago por parte del asesor de crédito?**

TABLA No. 11
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 7

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	33	55%
NO	27	45%

GRÁFICO No. 15

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 7



INTERPRETACIÓN:

El 55% de la población encuestada nos indica, que los Asesores de crédito si les comunican oportunamente cuando están en retraso de sus cuotas y que realicen el pago oportuno de las mismas; y el 45% restante manifiestan que no han recibido la comunicación oportuna para el pago de sus cuotas lo que conlleva a caer en morosidad.

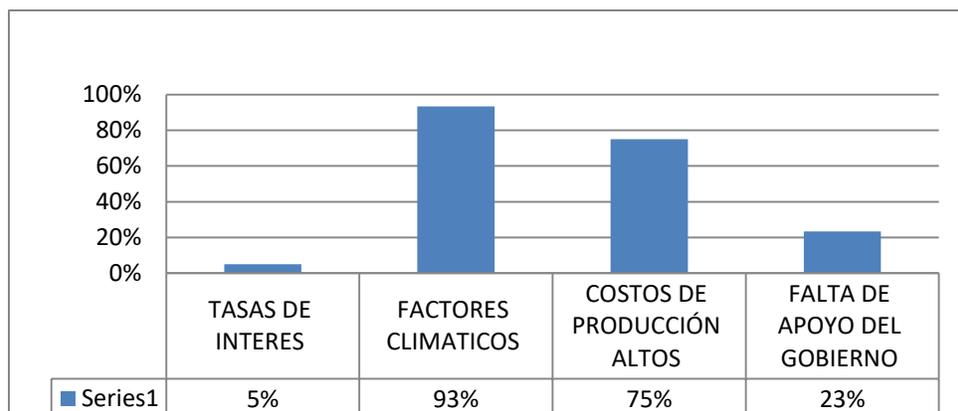
8. ¿Qué factores de mercado cree usted que incidieron para que los créditos agropecuarios caigan en morosidad?

TABLA No. 12
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 8

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
TASAS DE INTERES	3	5%
FACTORES CLIMATICOS	56	93%
COSTOS DE PRODUCCIÓN ALTOS	45	75%
FALTA DE APOYO DEL GOBIERNO	14	23%

GRÁFICO No. 16

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 8



INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de socios encuestados que representa el 93% señalan que el principal factor para que los créditos caigan en morosidad es el Factor Climático y el 75% manifiestan que el costo de producción es decir insumos agrícolas también perjudican representativamente para caer en morosidad. Y el 23% de los socios encuestados manifiestan que existe una gran despreocupación y falta de apoyo del gobierno al sector Agropecuario, ya que el mismo no motiva a los productores con respecto a la disminución de los costos de insumos agrícolas para con ello mejorar la inversión y por consiguiente mejorar sus ingresos y su competencia con demás productores agrícolas.

9. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos económicos para su hogar?

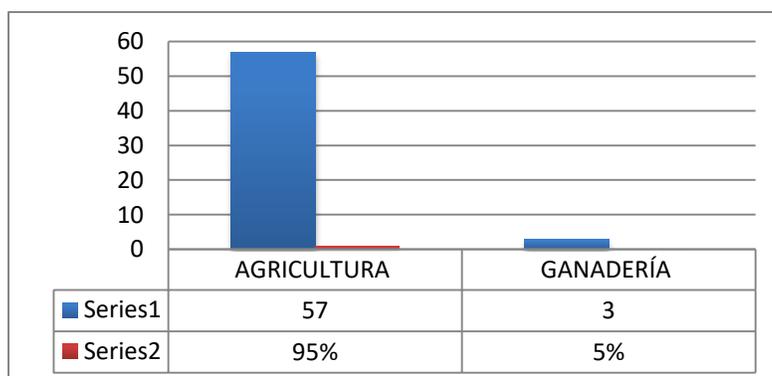
TABLA No. 13

TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 9

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
AGRICULTURA	57	95%
GANADERÍA	3	5%

GRÁFICO No. 17

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 9



INTERPRETACIÓN:

En su gran mayoría de la población encuestada manifiesta que el 95% su principal fuente de ingresos para su hogar es la Agricultura y tan solo el 5% de la población nos dice que se dedican a la Ganadería.

10. ¿El funcionario u oficial de crédito considera el ciclo del producto (es decir el tiempo que dura el producto hasta ser cosechado) para determinarle la frecuencia de pago; considerando el tiempo desde la siembra hasta la cosecha del sus productos?

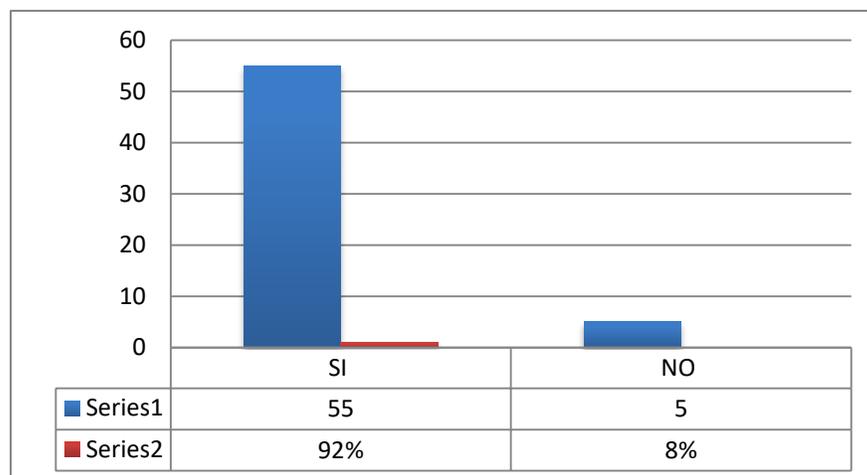
TABLA No. 14

TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 10

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	55	92%
NO	5	8%

GRÁFICO No. 18

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 10



INTERPRETACIÓN:

El 92% de los socios encuestados manifiestan que el Asesor de Crédito si realiza el Estudio técnico de acuerdo a la duración del Producto desde la siembra hasta ser cosechado para con ello determinar los lineamientos y plazos de pago, y tan solo el 8% señala que carecen de criterio técnico por parte de los asesores de Crédito de la Institución.

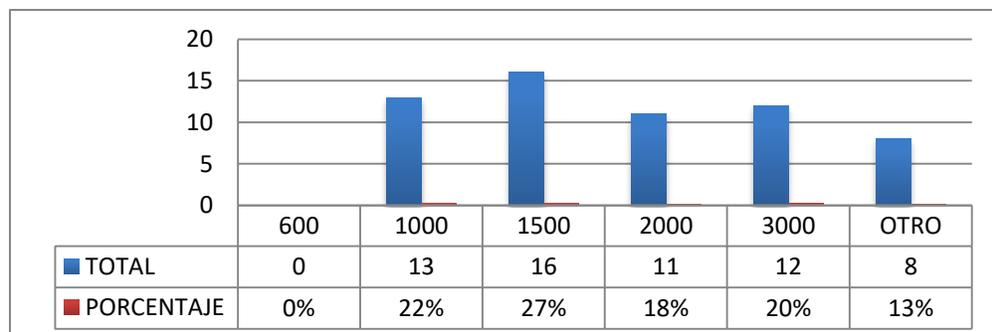
11. ¿Hasta que Monto a solicitado cómo financiamiento por parte del Institución?

TABLA No. 15
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 11

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
600	0	0%
1000	13	22%
1500	16	27%
2000	11	18%
3000	12	20%
OTRO	8	13%

GRÁFICO No. 19

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 11



INTERPRETACIÓN:

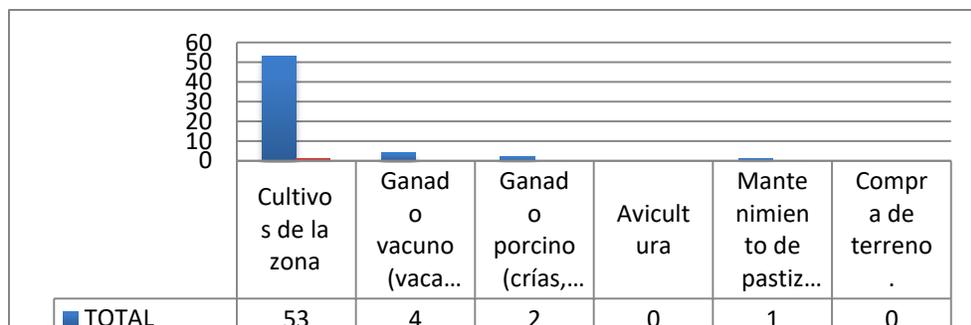
El 27% de los socios encuestados han determinado manifestar que han accedido hasta \$1,500 y el 22% hasta \$1,000 y el 20%; 18% entre \$3,000 y \$2,000 respectivamente, tal es así que un gran número de socios encuestados han accedido a un monto que no supera los \$2,000 conllevando a la Institución a no tener mayor colocación de créditos en lo que a dinero se respecta determinando con ello la falta de promoción de este tipo de servicio crediticio y expansión en el mercado.

12. ¿Con el crédito agropecuario que solicitó en la Institución en que fue invertido?

TABLA No. 16
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 12

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
Cultivos de la zona	53	88%
Ganado vacuno (vacas productoras)	4	7%
Ganado porcino (crías, engorde)	2	3%
Avicultura	0	0%
Mantenimiento de pastizales	1	2%
Compra de terreno.	0	0%

GRÁFICO No. 20
REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 12



INTERPRETACIÓN:

La gran mayoría de la población encuestada es decir el 88% manifiesta que su inversión le ha realizado en cultivos de la zona y tan solo el 7% lo han invertido en ganado vacuno determinando con ello que la mayor parte de socios son personas que se dedican a la agricultura.

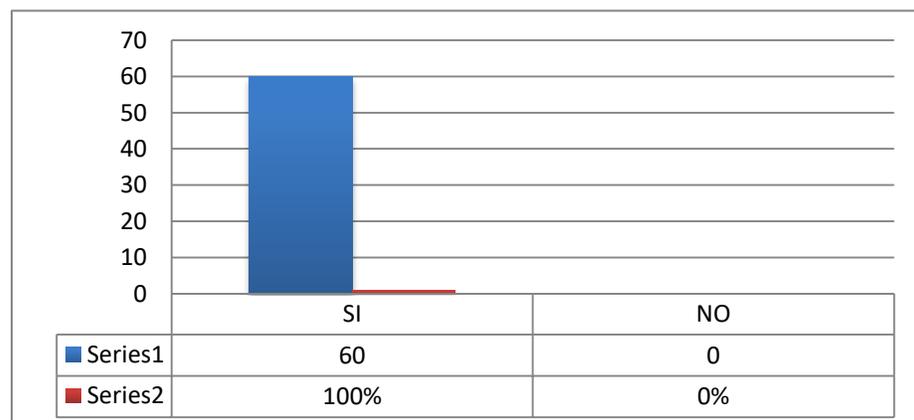
13. ¿En caso de no poder pagar sus obligaciones financieras bajo las condiciones pactadas con al Institución le gustaría realizar una restructuración o refinanciamiento de su crédito agropecuario?

TABLA No. 17
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 13

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	60	100%
NO	0	0%

GRÁFICO No. 21

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 13



INTERPRETACIÓN:

El 100% de la población manifiesta que le gustaría que la Institución realice una restructuración de sus deudas ya que señalan que por la volatilidad del clima afecta directamente a sus productos y por ende a sus ingresos económicos ya que con los mismos sirven para realizar los pagos acordados en su contrato de crédito.

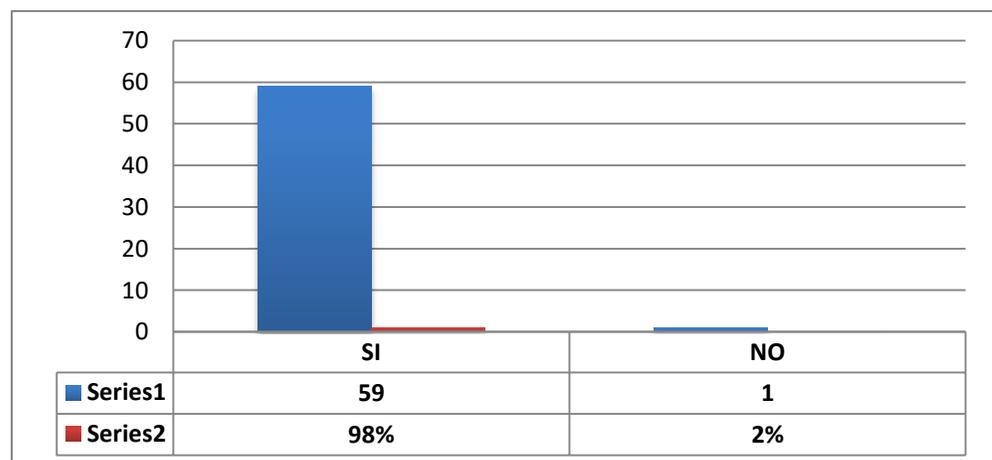
14. ¿Si usted aceptaría realizar la restructuración de su deuda está dispuesto/a, aceptar las políticas y manejos de refinanciamiento de deuda que la Institución lo disponga?

TABLA No. 18
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA No. 14

INDICADOR	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	59	98%
NO	1	2%

GRAFICO No. 22

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PREGUNTA No. 14



INTERPRETACIÓN:

En su gran mayoría de los socios encuestados es decir el 98% nos indican que están dispuestos a aceptar las políticas y manejos de refinanciación de deuda.

CAPÍTULO III

3. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE REESTRUCTURACIÓN DE LOS CRÉDITOS AGROPECUARIOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL LTDA.” DE LA PROVINCIA BOLÍVAR CANTÓN SAN MIGUEL EN EL PERÍODO 2011.

3.1 PREÁMBULO

La cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel” Limitada, de San Miguel de Bolívar en la actualidad mantiene una cartera vencida que perjudica directamente al desarrollo Institucional y organizacional de la misma, lo que no permite el desenvolvimiento financiero del cuál depende para mantenerse en el Mercado.

A su vez se encuentra con problemas en su organización crediticia ya que la misma no maneja un departamento de Crédito debidamente estructurado y de acuerdo como lo rige la Nueva Ley de Economía Popular y Solidaria, encontrándose con grandes inconvenientes en su organización y delimitación de responsabilidades y actividades de quienes laboran en calidad de Asesores de Crédito, por otro lado no cuenta con un flujo-grama de procesos en cuánto a la emisión y colocación de Créditos Agropecuarios determinando con ello en cierto modo la carencia de evaluación sobre el cliente y la Inversión a realizarse.

Por otro lado mantiene un Comité de Crédito el mismo que carece de conocimientos técnicos y facilidad de manejo en cuánto a Crédito Agropecuario se respecta, por lo que no se esta cumpliendo con principios de Ética y salvaguardando los fondos de la Institución.

Además el personal que labora en calidad de Asesores de Crédito manifiestan no tener capacitación en cuanto a materia Crediticia se respecta esto implica mantener grandes falencias técnicas Administrativas por lo que el Riesgo de Crédito esta mas a la tente.

Determinado todas Aquellas falencias Administrativas y organizacionales se realizo un estudio a los socios quienes cayeron en morosidad en el Período de Investigación para lograr tener una mejor perspectiva y conocimiento en cuanto a su Morosidad respecta logrando identificar con ello que la gran mayoría de Socios manifiestan que el Factor climático es uno de los causantes primordiales para que su Inversión Agro-productiva se pierda en su gran parte; por otro lado los mismos socios manifiestan acceder a una Reestructuración Financiera de sus deudas ya que en cierto modo la misma ayudaría a no caer en morosidad y así mantener una calificación crediticia aceptable por parte del socio de esta manera el estudio va focalizado en el Saneamiento de Cartera vencida y en Morosidad que Mantiene la Institución en la actualidad.

3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir el Índice de Morosidad de créditos agro-pecuarios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, en el período 2011 mediante una Reestructuración de deuda para aquellos clientes que no logran cumplir con las cuotas adeudadas a la Institución.

3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revalorar la cartera vencida que mantienen los clientes con la Institución.
- Capacitar al personal que labora en calidad de Oficiales de Crédito.

- Determinar el proceso de restructuración de deuda a través de un flujograma de procesos.
- Analizar la situación económica y financiera que mantiene el socio en la actualidad.
- Establecer las condiciones económicas del socio para determinar si el mismo es apto para el proceso de restructuración.
- Contribuir a la rehabilitación de los pequeños y medianos productores, con el fin de que puedan continuar desarrollando sus actividades productivas en el Cantón San Miguel y sus parroquias.

3.3 JUSTIFICACIÓN

En la Actualidad el crédito es un medio importante de “acumulación” en las Instituciones Financieras ya que surge de la múltiple necesidad de utilizarlo en distintas formas de inversión lo que conlleva el incremento de la demanda de este producto y servicio financiero por parte de la sociedad.

Es por ello que las Instituciones Financieras requieren realizar un proceso de restructuración de deuda ya que este permite mejorar la destinación de créditos, tener un proceso de seguimiento de crédito a los socios, mayor participación en el mercado financiero y a su vez mantener una imagen corporativa aceptable en el mercado financiero.

Por lo tanto es importante determinar un adecuado proceso de restructuración para mejorar la circulación de dinero o efectivo en la Institución, y de esta manera contribuir eficazmente a reducir el índice de morosidad que mantiene la Institución.

3.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.4.1 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

- **Factibilidad Organizacional.-** Se expresa voluntad y disposición del Dr. Simón Yánez Olalla, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada.
- **Factibilidad Técnica Operativa.-** Predisposición de los colaboradores para aceptar cambios.

3.5 PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE REESTRUCTURACIÓN DE LOS CRÉDITOS AGROPECUARIOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL LTDA.” DE LA PROVINCIA BOLÍVAR CANTÓN SAN MIGUEL EN EL PERÍODO 2011.

3.5.1 REESTRUCTURACIÓN

Es el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias.⁵

3.5.2 REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS.

La reestructuración de los créditos se efectuará mediante un nuevo contrato, o adendum al contrato original, a través del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea establecido 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 el concedido.⁶

⁵OCEANO (2002), Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Océano, Barcelona. Pág. # 145

⁶EMERY DOUGLAS R. FINERTY JOHN D. (2002), “Administración Financiera Corporativa” 1° Edición, Prentice Hall, México. Pág. # 98

3.5.3 REVALORIZACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA QUE MANTIENE LA INSTITUCIÓN EN LA ACTUALIDAD

3.5.3.1 OBJETIVO

Revalorar la cartera vencida que mantienen los clientes con la Institución.

3.5.3.2 PROPUESTA

En la COAC. San Miguel Ltda. La estructura de cartera de crédito está conformada de acuerdo a las políticas crediticias que maneja la Institución.

Cartera por Vencer.- Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

Cartera Vencida.- Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.

Cartera que no devenga interés.- Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

Cartera Reestructurada.- Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc.) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.⁷

CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

⁷GALLEGO Santiago (2002), Diccionario de Economía y Finanzas, Tercera edición.
Pág. 67-68-69

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aun no ha entrado a un periodo de morosidad, es decir aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo no ha vencido.

En la COAC: San Miguel Ltda., la cartera de crédito vigente al 30 de septiembre de 2012, como se indica a continuación:

**Tabla No. 19
CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER**

TIPO DE CRÉDITO	CARACTERÍSTICAS	MONTO EN DÓLARES
CRÉDITO AGROPECUARIO	Créditos Otorgados para financiamiento, o capital de trabajo para actividades agrícolas y pecuarias.	\$ 2,054,320.64

CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES

La cartera de crédito que no devenga interés, es aquella que a pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo que determina un tratamiento especial.

**Tabla No. 20
CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES**

TIPO DE CRÉDITO	CARACTERÍSTICAS	MONTO EN DÓLARES
CRÉDITO AGROPECUARIO	Créditos Otorgados para financiamiento, o capital de trabajo para actividades agrícolas y pecuarias.	\$ 31,833.41

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

La cartera de crédito Vencida, es aquella cartera se encuentra vencida en su pago, lo cual implica la aplicación de estrategias de cobranza las mismas que requieren otro rubro económico, y la utilización de recurso humano adecuado y calificado para el tema.

En la COAC. San Miguel Ltda., presenta una cartera vencida cómo se indica a continuación.

Tabla No. 21

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

TIPO DE CRÉDITO	CARACTERÍSTICAS	MONTO EN DÓLARES
CRÉDITO AGROPECUARIO	Créditos Otorgados para financiamiento, o capital de trabajo para actividades agrícolas y pecuarias.	\$ 38,092.22

3.5.4 CAPACITACIÓN AL PERSONAL QUE LABORA EN CALIDAD DE OFICIALES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LIMITADA.

3.5.4.1OBJETIVO.

Capacitar al personal de Crédito con el propósito de mitigar el riesgo crediticio.

3.5.4.2 PROPUESTA

Es importante mantener al personal de crédito de la Institución capacitado, de manera que mejore el proceso de otorgación de créditos ya su vez se magnifique la

ventaja competitiva sobre su competencia. No se trata de tomar todos los cursos existentes o contratar especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar, mejorar o implementar.

La capacitación para los oficiales de crédito va encaminada a la confianza y eficiencia en la evaluación económica y financiera de los socios. Para de esta manera mitigar el riesgo en cuánto a otorgamiento de crédito se trata. Esta sensación de apoyo se ve incrementada cuando algunos cursos son impartidos no solo para mejorar el trabajo actual del empleado sino también para su propio desarrollo personal y futuro ascenso dentro de la misma Institución.

En tal sentido se plantea el presente plan de capacitación al personal de crédito en el área de:

- Riesgo Crediticio
- Proceso de Otorgación de un Crédito
- Técnicas de Reestructuración de deuda.
- Atención al Cliente.

TABLA No. 22

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

TEMA	TUTOR	PREPARACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA LABORAL	DURACIÓN HORAS	COSTO HORA	TOTAL
Riesgo Crediticio	Ingeniero. Víctor Manuel	Maestría en Contabilidad y Auditoría.	BANCO DEL PICHINCHA	8	25,00	200,00
Proceso de Otorgación de un Crédito			Asesor de	8	25,00	200,00

Técnicas de Reestructuración de deuda	Betancourt Soto. Catedrático de la ESPOCH.	Maestría en Finanzas.	Crédito. BANCO DE GUAYAQUIL.	8	25,00	200,00
Atención al Cliente				8	25,00	200,00
TOTAL				32	\$ 25,00	\$ 800,00

3.5.5 FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE RESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS AGROPECUARIOS.

3.5.5.1 OBJETIVO

Determinar un proceso eficiente y organizado para la Reestructuración de un crédito.

3.5.5.2 PROPUESTA

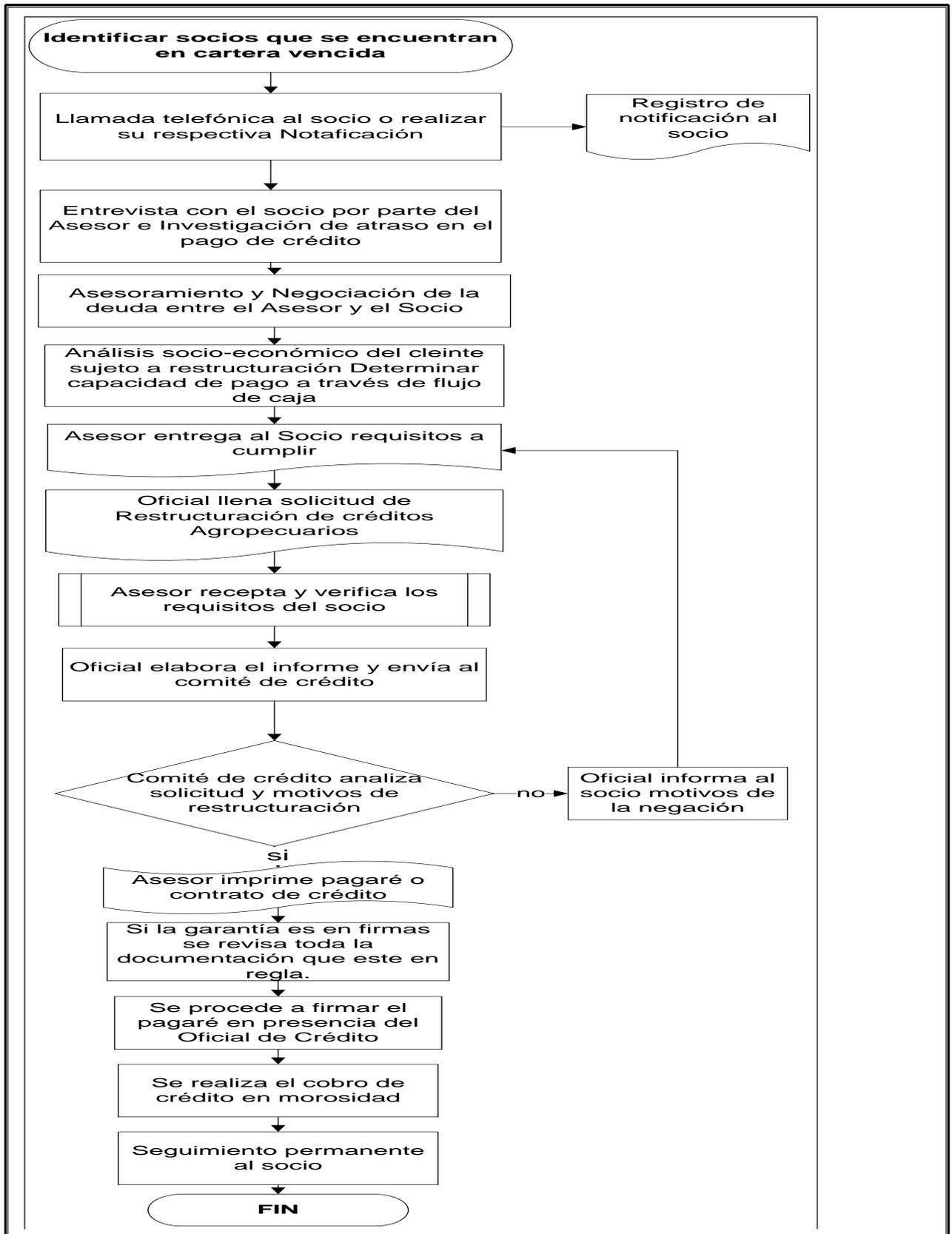
Está demostrado que el éxito o el fracaso en el logro de metas y los objetivos depende en gran medida de procesos de empresa transversales, largos y complejos, como la planificación de actividades y procesos que van encaminados a desarrollar de una manera efectiva todas las actividades a realizarse en tal departamento.

Esto, debido a que muchos casos dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la Institución es decir no se pueden realizar cambios estructurales y organizacionales en actividades y cargos que se llevan con gran efectividad en su servicio; sin embargo si existen quejas y eficacia en el desarrollo del departamento de crédito y su personal es por ello que se propone el siguiente flujograma de procesos en la Reestructuración de Créditos Agropecuarios.⁸

⁸CERUTTY Bermillon(1999), Implantar y Gestionar la Calidad Total, Edición Gestión 2000, S.A, Barcelona. Pág. # 45

FIGURA No. 4

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS EN LA RESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS
AGROPECUARIOS**



Elaborado por: Geovanny Capúz Camacho

3.5.6. IDENTIFICAR SOCIOS QUE SE ENCUENTRAN EN CARTERA VENCIDA.

3.5.6.1 OBJETIVO

Conocer con exactitud los socios que están actualmente en morosidad con la Institución

3.5.6.2 PROPUESTA

Es necesario la identificación de socios quiénes se encuentran en cartera vencida, para ello procedemos a la revisión en el sistema de la Institución de manera que encontremos la información veras y de manera eficiente como lo podemos observar a continuación:

3.5.7. LLAMADA TELEFÓNICA AL SOCIO O REALIZAR SU RESPECTIVA NOTIFICACIÓN.

3.5.7.1 OBJETIVO.

Comprobar la veracidad de los datos otorgados por parte del socio.

3.5.7.2 PROPUESTA

En el presente Ítem el Asesor de crédito realizará su respectiva notificación ya sea vía telefónica, escrita o personal; para ello el Asesor adjuntará en documentación de la carpeta de Crédito del socio cómo a realizado la Notificación al mismo de manera que contemos con documentos de respaldo.

3.5.8. ENTREVISTA CON EL SOCIO POR PARTE DEL ASESOR E INVESTIGACIÓN DE ATRASO EN EL PAGO DE CRÉDITO.

3.5.8.1 OBJETIVO

Conocer los motivos por atrasos en cancelación de los créditos por parte de los socios.

3.5.8.2 PROPUESTA

En el desarrollo del flujograma es necesario la entrevista por parte del Asesor de Crédito de la Institución con el socio ya que de esta manera tenemos la conexión directa para conocer el motivo de sus retrasos en el pago de su crédito, tal es así que en este punto ya encontramos la información básica para continuar con la restructuración del crédito y es de esta manera como vamos desarrollando la documentación para el análisis de la Reestructuración.

A través de ello vamos a encontrar las respuestas a preguntas como:

¿Cuál fue la causa para no poder cancelar de manera puntual su crédito?

¿El dinero de su crédito fue invertido en lo que solicito como financiamiento?

3.5.9 ASESORAMIENTO Y NEGOCIACIÓN DE LA DEUDA CON EL OFICIAL Y EL SOCIO.

3.5.9.1 OBJETIVO

Brindar asesoramiento al socio en cuanto a la restructuración de la deuda.

3.5.9.2 PROPUESTA

Para el desarrollo de este Ítem el Asesor de Crédito debe manifestar los beneficios y Responsabilidades de la Reestructuración de créditos así como también la Negociación de deuda en cuánto a plazos se respecta en caso; De que su retraso haya sido por plazos es decir el tiempo de pago se analizara esta perspectiva y según sea el caso extenderle el plazo de pago o cambio de fecha de pago; a partir de ello lograremos canalizar su deuda para mejorar el pago de su crédito así como también el servicio del mismo.

Por consiguiente es recomendable que el Asesor de Crédito de la Institución maneje tácticas, estrategias y habilidades para mejorar la comunicación con el Socio y así llegar a un entendimiento eficiente.

3.5.10. ANÁLISIS SOCIO-ECONÓMICO DEL CLIENTE SUJETO A RESTRUCTURACIÓN. DETERMINAR CAPACIDAD DE PAGO A TRAVES DE FLUJO DE CAJA.

3.5.10.1 OBJETIVO

Establecer la situación socio-económica del socio identificando si aplica a una restructuración crediticia.

3.5.10.2 PROPUESTA.

El Asesor de Crédito por su parte, procederá a establecer la real situación socio-económica de cada cliente, para lo cual deberá tomar en cuenta la principal actividad agro-productiva que desarrolla, los ingresos y los costos que la misma genera, la situación con otras Instituciones del Sistema Financiero Nacional y las garantías que ofrece estableciendo su capacidad de pago.

Para el presente análisis socioeconómico del socio ponemos a consideración interrogantes que el oficial de Crédito debería tomar en cuenta para un efectivo análisis, con la finalidad de evitar riesgos en la concesión del crédito:

1. ¿Cuál es el grado de capacidad de pago del deudor?
2. ¿Sus ingresos muestran un crecimiento estable?
3. ¿Los gastos son susceptibles y manejables frente a los ingresos del deudor?
4. ¿El nivel de endeudamiento, es compatible con el volumen de su capital?
5. ¿Los márgenes financieros son suficientes para la cobertura de la deuda?

(Ver anexo 06)

3.5.11 ASESOR ENTREGA AL SOCIO REQUISITOS A CUMPLIR.

3.5.11.1 OBJETIVO.

Entregar al cliente los requisitos a cumplir para una Reestructuración Crediticia

3.5.11.2 PROPUESTA.

El oficial de crédito entregara al socio los siguientes requisitos para que el mismo aplique a una nueva Reestructuración Crediticia, los cuales se detallan a continuación:

REQUISITOS:

Del Socio deudor, cónyuge y garantes.

1. Libreta de Ahorros del socio y cónyuge actualizada.
2. Foto tamaño carnet actualizada del socio y su cónyuge.
3. Justificativos de Ingresos del deudor y su cónyuge.
 - **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 en caso de tenerlo registro de ventas de los últimos tres meses.
 - **Contrato de Arrendamientos**
4. Copias de los Sigüientes Documentos
 - Cédula de ciudadanía a color y actualizada del deudor y cónyuge en caso de ser casados y garantes.
 - Papeleta de votación a color y actualizada del deudor y cónyuge en caso de ser casados y garantes.
 - Planilla de servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado.

- Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes los garantes deben tenerlo.
- Matricula de vehículo actualizado o contrato de compra-venta debidamente legalizada. (en caso de tener vehículo).
- En el caso de que el deudor o prestatario se encuentre 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.

5. Presentar un flujo de caja actualizado y proyectado. (realiza asesor de crédito)

3.5.12. ASESOR LLENA SOLICITUD DE RESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS AGROPECUARIOS.

3.5.12.1 OBJETIVO.

Firmar los acuerdos de restructuración de créditos previo a la obtención de información necesaria para la institución

3.5.12.2 PROPUESTA.

Para continuar con su requerimiento de restructuración de crédito agropecuario es necesario que el socio deudor, se acerque directamente a la Institución a firmar y llenar conjuntamente con el Asesor de crédito la solicitud de Restructuración.

Por consiguiente se ha elaborado un modelo tentativo de solicitud de Restructuración de Crédito Agropecuario.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL LIMITADA"
Dirección: Cantón San Miguel calle pichincha 10-68 y 10 de enero (esq.)
Telf.032-989-083 e-mail.:coacsanmiguel@hotmail.com



ANVERSO

SOLICITUD DE RESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO AGROPECUARIO

FECHA: _____

SOLICITUD N°: _____

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES: _____

C.I. _____

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: _____

N° TELEFÓNICO: _____

N° DE CELULAR: _____

CRÉDITO CONSIDERADO PARA LA RESTRUCTURACIÓN

MONTO SOLICITADO	PLAZO	DESTINO FINANCIACIÓN	O	GARANTÍA

INFORME DEL ASESOR DE CRÉDITO

FECHA DE CONSECIÓN DEL CRÉDITO: _____ FECHA DE VENCIMIENTO: _____

TOTAL DÍAS EN MOROSIDAD: _____

INFORME CENTRAL DE RIESGOS: _____

CRITERIO TÉCNICO: _____

RECOMENDACIONES PARA LA RESTRUCTURACIÓN: Se detalla las condiciones de crédito a solicitar.

MONTO: _____

PLAZO: _____

FORMA DE PAGO: _____

TASA DE INTERÉS: _____

GARANTÍAS: _____

REVERSO

CROQUIS DEL DOMICILIO DEL SOCIO

REFERENCIA COMERCIAL: _____

REFERENCIA PERSONAL: _____

RESOLUCIÓN DE COMITÉ DE CRÉDITO

El comité de Crédito, en uso de sus atribuciones y de conformidad con el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel Limitada, el día _____ y luego del estudio de la documentación adjunta a la solicitud presenta por; _____

RESUELVE

Aprobar por: _____

Negar por: _____

JEFE DE CRÉDITO

GERENTE

OFICIAL DE CRÉDITO

Verificar de manera minuciosa la documentación entregada por el socio.

3.5.13.2 PROPUESTA

Luego de haber obtenido todos los documentos y requisitos del socio el Asesor de Crédito procede a adjuntar toda la documentación y su respectiva solicitud de crédito verificar que dicha documentación se encuentre en regla, y actualizada para de esta manera el proceso sea rápido y oportuno.

3.5.14 ASESOR ELABORA EL INFOME Y ENVIA DOCUMENTACIÓN DEL SOCIO A COMITÉ DE CRÉDITO.

3.5.14.1 OBJETIVO.

Elaborar un informe preciso y conciso que permita una evaluación eficiente por el comité de crédito

3.5.14.2 PROPUESTA

Luego de haber receptado la documentación y realizado el informe de crédito el Asesor procede a enviar dicha documentación a Comité de Crédito para que sea analizada y posteriormente ser aprobada o negada.

3.5.15 COMITÉ ANALIZA SOLICITUD Y MOTIVOS DE RESTRUCTURACIÓN.

3.5.15.1 OBJETIVO.

Analizar las respectivas solicitudes de restructuración de créditos.

3.5.15.2 PROPUESTA.

En este proceso el comité de crédito analiza la propuesta de solicitud de restructuración de crédito, conjuntamente con el informe que realiza el asesor de

crédito y a su vez determinara si es factible dicha solicitud, de acuerdo a ello Aprobar o Negar dicha petición.

3.5.16 ASESOR IMPRIME PAGARÉ O CONTRATO DE CRÉDITO.

3.5.16.1 OBJETIVO

Obtener el medio o documento de soporte que garantiza el pago del crédito

3.5.16.2 PROPUESTA

Una vez aprobada la solicitud de crédito el Asesor procede a Imprimir el Pagaré o Contrato de Crédito en el cuál constan requerimientos legales plazos y el monto contratado.

3.5.17 SI LA GARANTÍA ES EN FIRMAS SE REvisa TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE ESTE EN REGLA.

3.5.17.1 OBJETIVO

Comprobar la legalidad de las firmas y veracidad de la documentación

3.5.17.2 PROPUESTA

Es deber de el oficial de crédito al momento en el que al socio se le aprueba la Restructuración de Crédito revisar a cabalidad la documentación solicitada por parte de la Institución, la cuál debe cumplir con todos los requerimientos y lineamientos que propone la Institución, tal es así que se recomienda al Oficial de crédito ser meticuloso cuando de revisar las firmas se trata ya que estas deben ser legibles e idénticas a las que consta en su cédula de ciudadanía; en caso de haber una alteración en una de las firmas la garantía quedará negada y se esperará el tiempo que designe la Institución de acuerdo a sus políticas.

3.5.18. SE PROCEDE A FIRMAR EL PAGARÉ EN PRESENCIA DEL OFICIAL DE CRÉDITO.

3.5.18.1 OBJETIVO

Formalizar el contrato de crédito bajo las cláusulas y obligaciones crediticias.

3.5.18.2 PROPUESTA

En esta parte del proceso de Reestructuración de Crédito el asesor al momento de comparar las firmas las mismas que debe ser iguales en rasgos y formas tal es así que se debe hacer la comparación entre la firma de la cédula con la del pagaré; para así no llegar a tener inconvenientes al momento de realizar el desembolso de dinero.

3.5.19. SE PROCEDE A REALIZAR EL COBRO DE CRÉDITO EN MOROSIDAD.

3.5.19.1 OBJETIVO

Realizar el cobro del crédito en morosidad de acuerdo a lo estipulado en el contrato o pagaré.

3.5.19.2 PROPUESTA

Una vez de aprobada la solicitud de crédito y firmado el pagaré se procede a realizar el cobro del crédito por el monto adeudado dejando así una deuda actual con nuevos plazos e interés,

A su vez se entregará la nueva tabla de amortización al socio con el fin de que le mismo tenga la información del pago y así evitar el retraso en sus cuotas

3.5.20 SEGUIMIENTO PERMANENTE AL SOCIO

3.5.20.1 OBJETIVO

Supervisar el correcto manejo de fondos por parte del socio y su posterior recuperación de capital e interés.

3.5.20.2 PROPUESTA

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 guio 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.

Además se propone que la Institución mantenga un archivo de su ejecución en cada carpeta de los socios de tal forma que esta sirva no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, no realiza una revalorización de la cartera vencida; lo que provoca un desconocimiento de una información veraz y oportuna de socios que realmente adeudan con la Institución y el retraso que mantienen en sus cuotas.
- La Institución sujeta de estudio no cuenta con un flujograma de procesos para la reestructuración de créditos; lo que conlleva a una descoordinación al momento de la evaluación crediticia.
- No se realiza un análisis exhaustivo de la situación económica del socio, provocando con ello un incumplimiento en la cancelación de las cuotas, y por tanto el incremento en el índice de morosidad de la COAC.
- El personal que labora en calidad de Oficiales de Crédito no cuenta con un proceso de capacitación continuo, lo que provoca falencias en la prestación de servicio crediticio.
- La COAC no aplica estrategias crediticias, no realiza reestructuración de deuda por lo tanto no busca fomentar la equidad y solidaridad sobre todo a los sectores más vulnerables, del cantón en general, causando con ello la falta de cumplimiento del rol de Cooperativa como tal.
- Se concluye que la COAC no cuenta con un plan de reestructuración de créditos que permita la reactivación de actividades agrícolas del Cantón San

Miguel y sus parroquias, lo que provoca impagos en las cuotas y el incremento en la cartera vencida de la misma.

4.2 RECOMENDACIONES

- Aplicando la revalorización de la cartera nos permitirá tener una información sustentable y conocer realmente quiénes son los socios que necesitan una reestructuración de crédito agropecuario al instante.
- Se recomienda la aplicación del flujograma de procesos para reestructuración de créditos agropecuarios, el mismo que permitirá maximizar el recurso humano y por ende realizar un adecuado estudio y análisis del socio sujeto a la reestructuración.
- Es necesario que la Institución realice un análisis minucioso y eficiente de la situación económica del socio, a través de la aplicación de (Flujo Operativo y Flujo de endeudamiento) con el fin de evitar retrasos en las cuotas del crédito y a su vez el incremento del índice de morosidad de la COAC.
- Se recomienda mantener una capacitación constante al personal que labora en calidad de oficial de crédito, con el propósito de contar con un Talento Humano calificado, y de esta manera garantizar el servicio crediticio que presta la Institución.
- Se sugiere que la Institución financiera fomente la equidad, solidaridad financiera y la capacitación técnica al socio, previo a la concesión del crédito con la finalidad de fomentar la cultura agrícola y que de esta forma el productor realice una inversión rentable.

- Con el fin de lograr una disminución en la cartera vencida se recomienda la aplicación e implementación oportuna del Plan de Restructuración de los créditos agropecuarios propuesto, con el fin de contribuir en la rehabilitación del sector agrícola y pecuario del Cantón y sus parroquias.

RESUMEN

La presente Tesis desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada; se diseña un Plan de Reestructuración De Créditos Agropecuarios el mismo que permita el saneamiento de la cartera vencida y por ende la reactivación de actividades agrícolas y pecuarias.

Capítulo I; contiene la información general de la Institución es decir, como nace Jurídicamente la Institución Financiera, su Misión, Visión, Objetivos, cuáles son sus servicios y productos financieros que oferta a la Comunidad San Migueleña y de la Provincia Bolívar.

Capítulo II; contiene el análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro Y crédito San Miguel Limitada, el análisis externo el mismo que nos da como resultado las Oportunidades y Amenazas, y el análisis interno que nos arroja resultados como las Fortalezas y Debilidades que mantiene la Institución en la actualidad, a continuación se aplicó la técnica de encuesta la misma que nos arrojó resultados que nuestra propuesta es viable para todos los socios que mantienen deuda bajo cartera vencida con la Institución.

Capitulo III, la misma contiene el proceso de Reestructuración de créditos agropecuarios a través de un Flujograma de procesos, en el cuál consta la Investigación de Socios que se encuentran en cartera vencida que devenga interés, siguiendo con el Análisis Socio-económico del socio a través de un flujo de caja de Endeudamiento; luego se procede a llenar la Solicitud de Reestructuración de Crédito para culminar con el cobro del crédito en morosidad.

Se finaliza con conclusiones y recomendaciones emitidas con el fin de que se implemente acciones correctivas y la aplicación de la propuesta con el objetivo de administrar de manera adecuada el portafolio de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- **HERNÁNDEZ SAMPIERI**, (1997) Roberto Metodología de la Investigación y técnicas de Investigación. McGraw-Hill México
- **OCEANO** (2002), Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Océano, Barcelona.
- **EMERY DOUGLAS R. FINERTY JOHN D.** (2002), “Administración Financiera Corporativa” 1° Edición, Prentice Hall, México.
- **GALLEGO Santiago** (2002), Diccionario de Economía y Finanzas, Tercera edición.
- **CERUTTY Bermillon** (1999), Implantar y Gestiona la Calidad Total, Edición Gestión 2000, S.A, Barcelona.

WEBGRAFÍA

- <http://www.inec.gob.ec/home/> (en línea)
- http://www.sbs.gob.ec/practiq/p_index (en línea)
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm> (en línea)
- <http://tutoria.uisek.edu.ec/course/info.php?id=174> (en línea)
- http://www.deloitte.com/assets/DcomPanama/Local%20Assets/Documents/PAs_Tendencias_Cobranza_2012.pdf (en línea)

ANEXOS

ANEXO N° 01

RESUMEN MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL Ltda. DE LA ESTRUCTURA ORGANICA

La estructura orgánica y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., está integrada por los siguientes niveles:

- Directivo
- Ejecutivo
- Apoyo
- Creador de Valor

Para una adecuada administración que permita que el proceso de toma de decisiones sea participativo y colegiado, se ha establecido en la estructura organizacional las siguientes Comisiones:

- Comisión de Educación
- Comisión de Asuntos Sociales y
- Comisión de Crédito

Las Comisiones están integradas y actúan de acuerdo a lo establecido en los Estatuto de la Cooperativa y demás disposiciones vigentes.

Las actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas. Está conformado por:

- **NIVEL DIRECTIVO**
 - Asamblea General
 - Consejo de Vigilancia

- Consejo de Administración
- **NIVEL EJECUTIVO**
 - Gerencia

Las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos y bienes necesarios para la entrega de los servicios demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional, está integrado por:

- **NIVEL DE APOYO**
 - Contabilidad
 - Jurídico

Las unidades que aseguran la entrega de los servicios conforme a los requerimientos del socio, relacionados con la misión organizacional, está integrado por:

- **NIVEL CREADOR DE VALOR**
 - Crédito y Captaciones
 - Caja

NIVEL CREADOR DE VALOR

Comprende las unidades que realizan las actividades relacionadas con la satisfacción de los socios, mediante la entrega de los productos y prestación de los servicios que son el objeto de la institución.

Los procesos creadores de valor están integrados por:

- **NIVEL CREADOR DE VALOR**
 - Crédito y Captaciones
 - Cajas

CRÉDITO Y CAPTACIONES

MISIÓN

Planificar, implementar y controlar la gestión del personal operativo encargado de generar negocios a través de una eficiente evolución de los productos y servicios financieros de la Cooperativa para contribuir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el crecimiento sostenido de la institución, mediante la ejecución y control de las políticas, procedimientos, planes y programas de captación de recursos del público y la concesión y recuperación del crédito; la gestión del crédito dentro de los márgenes de riesgo establecidos; y, el desarrollo de nuevos productos financieros, asegurando el mantenimiento y satisfacción integral de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

RELACIONES DE DEPENDENCIA

La Unidad de Crédito y Captaciones depende y reporta a la Gerencia.

RELACIONES DE COORDINACIÓN

Crédito y captaciones coordina con todas las unidades de la Cooperativa.

El área de Crédito y Captaciones comprende dos cargos específicos:

- Jefe de Crédito y Captaciones
- Auxiliar de Crédito y Captaciones

JEFE DE CRÉDITO Y CAPTACIONES

MISIÓN

Garantizar servicios de calidad y lograr aumentar el volumen de negocios nuevos o recurrentes de la Cooperativa a través de la definición de estrategias de penetración en nichos de mercados deseados, así como la suspensión de servicios en zonas geográficas riesgosas.

Mantiene un alto nivel de coordinación con la Gerencia y Contabilidad, muy en especial en disponibilidad de recursos, cumplimiento de metas, revisión y actualización de políticas.

PERFIL DEL CARGO

- Requiere un alto conocimiento técnico y práctico del área de negocios.
- Planifica, dirige, coordina y controla las actividades del área, así como a disposiciones inherentes a su función.
- Informa con la oportunidad requerida de los resultados del área de su responsabilidad para la toma de decisiones por parte de los organismos directivos y gerencia.

REQUISITOS Y COMPETENCIAS DEL CARGO

1. Título a nivel Profesional o formación académica en Economía, Administración de Empresas, Banca y Finanzas o afines.
2. Conocimientos de Análisis y Administración de Crédito, Gestión de Cobranzas.
3. Liderazgo, Confiabilidad, Iniciativa, Decisión, Organización, Identificación de problemas, Proactivo, Persuasivo, Trabajo en equipo, Capacidad analítica.

FUNCIONES

1. Participar en el proceso de planificación estratégica de la Cooperativa;
2. Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
3. Gestionar la captación de recursos de los clientes reales y potenciales, a través de la presentación de los productos financieros ofrecidos por la Cooperativa.
4. Controlar en forma diaria los niveles de morosidad o incumplimiento de pagos de operaciones de crédito.
5. Coordinar con Gerencia y Contabilidad sobre las necesidades de recursos para cubrir la colocación diaria de créditos y agilizar con las instancias internas de aprobación, la adjudicación y colocación de los fondos con el fin de minimizar el saldo de fondos ociosos y mejorar los índices de rotación.
6. Intervenir en la formulación y difusión de políticas, planes y programas de crédito y captaciones de la Cooperativa y presentarlos para su consideración y aprobación a las instancias correspondientes;
7. Analizar el comportamiento del sector financiero para diseñar políticas y estrategias que le permitan actuar eficientemente a la Institución en el ámbito de los negocios de captaciones y colocaciones;
8. Comercializar los productos y servicios financieros de la Cooperativa, brindando la mejor atención y procurando la satisfacción integral de los socios;
9. Definir y revisar las metodologías y procedimientos para los procesos de análisis, resolución y recuperación de crédito.
10. Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias; así como de los procedimientos de análisis, resolución y recuperación de crédito;
11. Administrar los programas de crédito de la Cooperativa con fondos propios y externos;
12. Supervisar el cumplimiento de las metas fijadas en los planes y programas de captaciones y crédito;
13. Administrar el sistema de cartera, su aplicación, control, detección de errores e implementación de correctivos;

14. Proponer reformas al Reglamento de Crédito, manual y demás disposiciones, con el propósito de mejorar la calidad de servicio y disminuir los riesgos de incobrabilidad de la cartera de crédito;
15. Elaborar lineamientos y alternativas para la creación de nuevos productos y modificaciones a los existentes;
16. Definir y elaborar los reportes que conformarán el sistema de información gerencial relacionado a las operaciones de captaciones y crédito y que proporcionarán información para la toma de decisiones por parte de los funcionarios que corresponda;
17. Preparar los reportes e informes que le sean requeridos por la Gerencia, el Consejo de Administración, el Consejo Vigilancia y Comisión de Crédito.
18. Investigar los mercados actuales y potenciales de la Institución, el rol que cumplen los competidores, e identificar segmentos en los que podría incursionar, de acuerdo con su misión y visión de futuro;
19. Aplicar metodologías para evaluar el servicio al usuario y recomendar acciones correctivas para asegurar la satisfacción integral del socio;
20. Asegurar que los recursos se recuperen mediante acciones oportunas de cobranzas,
21. Custodiar pagares y garantías reales,
22. Entregar mensualmente a Gerencia el inventario de pagarés e hipotecas bajo su custodia y custodiarlos.
23. Coordinar la preparación de material promocional y publicitario para apoyar la gestión comercial y las estrategias de ventas;
24. Colaborar con otras unidades en la generación de negocios y el desarrollo de nuevos productos y servicios, en los aspectos relacionados con su misión;
25. Las demás funciones que les sean asignadas por la Gerencia, dentro del ámbito de su misión.

AUXILIAR DE CREDITO Y COBRANZAS

MISIÓN

Garantizar la oportuna gestión de recuperación de la cartera de la Cooperativa a través de la definición de estrategias adecuadas de recuperación, así como la identificación de sectores y zonas geográficas riesgosas.

PERFIL DEL CARGO

- Requiere un alto conocimiento técnico y práctico de gestión de cobranzas.
- Planifica y ejecuta las actividades de cobranzas de la Cooperativa, así como a disposiciones inherentes a su función.
- Informa con la oportunidad requerida de los resultados de su gestión para la toma de decisiones por parte de los organismos directivos y gerencia.

REQUISITOS Y COMPETENCIAS DEL CARGO

1. Título a nivel Profesional o formación académica en Economía, Administración de Empresas, Banca y Finanzas o afines.
2. Conocimientos y experiencia en Gestión de Crédito y Cobranzas.
3. Organización, Identificación de Problemas, Proactivo, Persuasivo.

FUNCIONES

1. Proponer políticas y estrategias que permitan controlar los niveles de morosidad de la cartera de la Cooperativa.
2. Aplicar las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos, procesos, reglamentos, instructivos para la recuperación de crédito y la gestión de cobranzas de la Cooperativa.

3. Proponer mejoras a los procedimientos establecidos para los procesos de recuperación de crédito y gestión de cobranzas.
4. Cumplir con las normas tendientes a lograr una efectiva recuperación de la cartera y mantener indicadores saludables de la misma.
5. Ejecutar las acciones de recuperación de crédito y cobranzas de la cooperativa, controlar el cumplimiento de los parámetros fijados e informar sobre los resultados a la gerencia y jefatura de crédito.
6. Aplicar sistemas de evaluación y control de riesgos de cartera, considerando las disposiciones legales y políticas internas sobre la materia.
7. Elaborar y remitir informes de recuperación de cartera que conformarán el sistema de información gerencial relacionado a las operaciones crédito.
8. Controlar el avance de la cartera de crédito en trámite judicial y extrajudicial.
9. Las demás funciones que le sean asignadas por la Jefatura de Agencia, dentro del ámbito de su misión.

ANEXO N° 02

RESUMEN LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR POPULAR FINANCIERO SOLIDARIO

Título II

DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Sección 3

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

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

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

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

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

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

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

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

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se

constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

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

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

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

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre

otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

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

- a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Los socios que se encuentren litigando con la cooperativa;
- c) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la cooperativa no inherente a la calidad de socio;
- d) Los funcionarios o empleados;
- e) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la misma cooperativa;
- f) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los consejos, gerente y empleados de la cooperativa; y,
- g) Los que estuvieren incursos en otras prohibiciones estatutarias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 45.- Gerente.- El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última.

En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular.

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

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

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

Art. 49.- Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente valuados por el Consejo de Administración.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 55.- Emisión de Obligaciones.- Las cooperativas podrán emitir obligaciones de libre negociación, de acuerdo con las regulaciones del mercado de valores y las que dicte el regulador previsto en esta Ley, en cuanto a redención, intereses y una participación porcentual en las utilidades o excedentes, obligaciones que no conceden a sus poseedores, la calidad de socios, derecho de voto, ni participación en la toma de decisiones en la cooperativa.

Art. 56.- Fusión y Escisión.- Las cooperativas de la misma clase podrán fusionarse o escindirse por decisión de las dos terceras partes de los socios o representantes, previa aprobación de la Superintendencia.

La expresión de voluntad por escrito de los socios que no estuvieren de acuerdo con la fusión o escisión, se considerará como solicitud de retiro voluntario y dará derecho a la liquidación de los haberes.

Art. 57.- Disolución.- Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas:

- a) Vencimiento del plazo de duración establecido en el estatuto social de la cooperativa;
- b) Cumplimiento de los objetos para las cuales se constituyeron;
- c) Por sentencia judicial ejecutoriada;
- d) Decisión voluntaria de la Asamblea General, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de sus integrantes; y,
- e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos:
 1. Violación de la Ley, su Reglamento o de los estatutos sociales, que pongan en riesgo su existencia o causen graves perjuicios a los intereses de sus socios o de terceros;
 2. Deterioro patrimonial que ponga en riesgo la sostenibilidad de la organización o la continuidad en sus operaciones o actividades;
 3. La inactividad económica o social por más de dos años;
 4. La incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir con el objetivo para el cual fue creada;
 5. Disminución del número de sus integrantes por debajo del mínimo legal establecido;
 6. Suspensión de pagos, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y,
 7. Las demás que consten en la presente Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

Art. 58.- Inactividad.- La Superintendencia, a petición de parte o de oficio, podrá declarar inactiva a una cooperativa que no hubiere operado durante dos años consecutivos. Se presume esta inactividad cuando la organización no hubiere remitido los balances o informes de gestión correspondientes.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito la Superintendencia fijará el tiempo y las causas para declarar la inactividad.

La resolución que declare la inactividad de una cooperativa, será notificada a los directivos y socios, en el domicilio legal de la cooperativa, a más de ello mediante una publicación en medios de comunicación escritos de circulación nacional.

Si la inactividad persiste por más de tres meses desde la publicación, la Superintendencia podrá declararla disuelta y disponer su liquidación y cancelación del Registro Público.

Art. 59.- Reactivación.- La Superintendencia podrá resolver la reactivación de una cooperativa que se encontrare en proceso de liquidación, siempre que se hubieren superado las causas que motivaron su disolución y cuando se cumplan los requisitos previstos en la Ley y su reglamento.

Art. 60.- Liquidación.- Salvo en los casos de fusión y escisión, una vez disuelta la cooperativa se procederá a su liquidación, la cual consiste en la extinción de las obligaciones de la organización y demás actividades relacionadas con el cierre; para cuyo efecto, la cooperativa conservará su personalidad jurídica, añadiéndose a su razón social, las palabras "en liquidación".

Art. 61.- Designación de Liquidador.- El liquidador será designado por la Asamblea General cuando se trate de disolución voluntaria y por la Superintendencia cuando sea ésta la que resuelva la disolución.

El liquidador ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, pudiendo realizar únicamente aquellas actividades necesarias para la liquidación.

Cuando el liquidador sea designado por la Superintendencia, ésta fijará sus honorarios, que serán pagados por la cooperativa y cuando sea designado por la Asamblea General de la cooperativa, será ésta quien fije sus honorarios.

Los honorarios fijados por la Superintendencia, se sujetarán a los criterios que constarán en el Reglamento de la presente Ley.

El liquidador no tendrá relación laboral con la Superintendencia, ni con la cooperativa y será de libre remoción, sin derecho a indemnización alguna.

Art. 62.- Prohibiciones.- El liquidador no podrá realizar nuevas operaciones relativas al objeto social, así como tampoco adquirir, directa o indirectamente, los bienes de la cooperativa. Esta prohibición se extiende al cónyuge, conviviente en unión de hecho y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art. 63.- Procedimiento de Liquidación.- El procedimiento de liquidación, que incluirá la designación de la Junta de Acreedores y otros aspectos relacionados, se determinará en el reglamento a la presente Ley.

Art. 64.- Saldo del activo.- Una vez concluido el proceso de liquidación de la cooperativa, el saldo del activo, si lo hubiere, se destinará a los objetivos previstos en el estatuto social o resueltos por la Asamblea General y se cancelará su inscripción en el Registro Público.

Art. 65.- Inspección previa.- La Superintendencia, antes de disponer la intervención de una cooperativa, realizará una inspección, previa notificación, con el propósito de establecer la existencia de causales que motiven la intervención.

El informe de inspección será dado a conocer a la cooperativa, con la finalidad que justifique o solucione las observaciones, dentro del plazo que para el efecto fije la Superintendencia.

Art. 66.- Regularización.- La Superintendencia en base del informe, y en caso de incumplimiento o no justificación de las observaciones a que se refiere el artículo anterior, podrá disponer el cumplimiento de un plan de regularización por un plazo adicional no mayor a ciento ochenta días.

Art. 67.- Intervención.- La intervención es el proceso a través del cual el Estado asume temporal y totalmente, la administración de la cooperativa para subsanar graves irregularidades que atenten contra la estabilidad social, económica y financiera de la entidad.

La Superintendencia podrá resolver la intervención de una cooperativa cuando no haya cumplido el plan de regularización o por los casos determinados en la Ley

Art. 68.- Causas de intervención.- La Superintendencia podrá resolver la intervención de las cooperativas por las siguientes causas:

- a) Violación de las disposiciones de esta Ley, su Reglamento y las regulaciones que puedan provocar un grave riesgo al funcionamiento de la cooperativa y a los derechos de los socios y de terceros;
- b) Realización de actividades diferentes a las de su objeto social o no autorizadas por la Superintendencia;
- c) Incumplimiento reiterado en la entrega de la información requerida por la Ley y la Superintendencia u obstaculizar la labor de ésta;
- d) Uso indebido de los recursos públicos que recibieren, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar;
- e) Por solicitud de socios o representantes de al menos el veinte y cinco por ciento (25%) del total, manifestando que han sufrido o se hallen en riesgo de sufrir grave perjuicio;
- f) Por incumplimiento o violación de la Ley, su Reglamento o el estatuto social de la cooperativa, en que hubieren incurrido ésta o sus administradores; y,

- g) Utilización de la organización, con fines de elusión o evasión tributaria, propia de sus socios o de terceros.

Art. 69.- Interventor.- La Superintendencia nombrará en la misma resolución de intervención al Interventor, quien ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa.

La intervención conlleva la separación automática de los vocales de los consejos y del representante legal de la cooperativa y tendrá una duración de hasta ciento ochenta días, prorrogables, por una sola vez, hasta por noventa días adicionales.

El Interventor será un funcionario caucionado, no tendrá relación laboral con la cooperativa, ni con la Superintendencia, no obstante, el Superintendente podrá, en cualquier momento, remover al interventor, por incumplimiento de sus funciones.

Así mismo, el Superintendente podrá designar un nuevo interventor en caso de muerte, renuncia del designado o por incapacidad superviniente.

El interventor no será funcionario de la Superintendencia, ni podrá intervenir más de una cooperativa simultáneamente.

Art. 70.- Atribuciones del interventor.- El Interventor tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b) Realizar todos los actos y contratos tendientes a subsanar las causas que motivaron la intervención;
- c) Llevar adelante la gestión de la cooperativa para el cumplimiento de su objeto social;
- d) Presentar informes de gestión y un informe final a la Superintendencia;
- e) Convocar a asambleas generales de acuerdo a lo previsto en el estatuto social de la cooperativa;

- f) Convocar, previo a concluir la intervención, a elecciones para la designación de nuevos órganos directivos, de acuerdo con el estatuto social y la normativa interna de la entidad; y,
- g) Las demás que se fijan en el Reglamento y en la resolución de intervención.

Art. 71.- Fin de la intervención.- La intervención terminará:

- a) Cuando se hayan superado las causas que la motivaron; y
- b) En caso de imposibilidad de solucionar los problemas que motivaron la intervención, la Superintendencia resolverá la disolución de la cooperativa y su consecuente liquidación.

Art. 72.- Atribuciones y procedimientos.- Las atribuciones y deberes de los consejos de administración, vigilancia, presidentes y gerentes, y los procedimientos de fusión, escisión, disolución, inactividad, reactivación, liquidación e intervención, constarán en el Reglamento de la presente Ley.

TITULO III DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Capítulo I

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

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

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

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

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

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

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

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación

de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

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

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

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

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

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

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

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

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

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

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

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.

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

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

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

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

Art. 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.

Art. 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas

de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.

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

- e) Participación en el Sector;
- f) Volumen de operaciones que desarrollen;
- g) Número de socios;
- h) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- i) Monto de activos;
- j) Patrimonio; y,
- k) Productos y servicios financieros.

ANEXO N° 3

ENTREVISTA CON LOS ASESORES DE CRÉDITO

DESARROLLO DEL TEMA DE TESIS: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS AGROPECUARIOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL LTDA.” DE LA PROVINCIA BOLÍVAR CANTÓN SAN MIGUEL EN EL PERÍODO 2011.

Muy buenos días Señor(ita) Asesor(a) de Crédito; de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Objetivo de la Entrevista.-*Determinar las Fortalezas y Debilidades del Departamento de Crédito; de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.*

- 1) ¿La Institución cuenta con un departamento de crédito el mismo que esté comprendido por lo siguientes parámetros o designaciones?
- Comité de Crédito.
 - Jefe de Crédito.
 - Asesores u Oficiales de Crédito y Cobranzas.
 - Archivo de Crédito.
-
-

- 2) ¿La cooperativa otorga capacitaciones al personal del Departamento de Crédito? En caso de responder “SI” en cuáles temas se han capacitado en el transcurso de este año.
-
-

- 3) ¿La Institución cuenta con flujo grama de procesos para la ejecución y otorgamiento de un crédito?
-
-

- 4) ¿Considera usted que el proceso de otorgación del crédito es adecuado y por qué?

5) ¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su gerente y compañeros de trabajo? En caso de responder “Negativamente”, indique las razones.

6) ¿La Institución posee con un manual de funciones y responsabilidades con respecto a los oficiales de crédito? En caso de responder “SI” en algún momento que han solicitado ayuda los demás compañeros de trabajo usted ha prestado dicha ayuda indique al menos una de ellas.

7) ¿Qué políticas de crédito mantiene la cooperativa en la actualidad con respecto a la recuperación de cartera?

8) ¿Aplica usted adecuadamente las 6 “C” del Crédito?

9) ¿Se siente comprometido usted con la Institución dentro del departamento que labora Si o No y por qué?

10) ¿Se genera publicidad sobre los servicios de crédito agropecuario que otorga la cooperativa? En caso de responder “SI” con que frecuencia se lo hace.

11) ¿Considera usted que debería existir alguna mejora en cuánto al análisis y otorgamiento de créditos es decir a todo el proceso crediticio que mantiene actualmente la Institución Si o No y Por qué?

ANEXO N° 04

ENCUESTA

Objetivo.- Determinar las razones de la morosidad por parte de los socios, y el deseo de reestructurar su deuda con la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada.

3.) ¿Usted como cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada se ha beneficiado de un crédito agropecuario ofrecido por la misma en el período 2011?

Si ()

No ()

4.) ¿Cómo califica usted los Plazos, Garantías de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada?

Excelente () Muy Buena ()

Buena ()

Mala ()

5.) ¿Tuvo alguna dificultad al momento de acceder al crédito? indique cuáles

- Requisitos ()
- Demora en los Trámites ()
- Altas tasas de intereses ()
- Inadecuada atención ()
- Ninguna ()

6.) ¿Antes de firmar el contrato de crédito “PAGARÉ” los asesores de crédito de la Institución le han informado detalladamente de las comisiones, gastos, intereses, amortizaciones, consecuencias de impago de las cuotas etc.?

Si ()

No ()

7.) ¿Cuándo ha solicitado usted un crédito agropecuario en la Institución, esta ha cumplido con los parámetros acordados en el contrato; cómo fechas establecidas señaladas en la tabla de amortización?

Si ()

No ()

8.) ¿Después de recibir su crédito; le han realizado el seguimiento respectivo de financiación por parte de un técnico de la Cooperativa?

Si ()

No ()

9.) ¿Cuándo se atrasa en el pago de un crédito existe el seguimiento oportuno para el pago por parte del asesor de crédito?

Si ()

No ()

10.) ¿Qué factores de mercado cree usted que incidieron para que los créditos agropecuarios caigan en morosidad?

FACTORES	INDICADOR
TASAS DE INTERÉS ALTAS	
FACTORES CLIMÁTICOS	
COSTOS DE PRODUCCIÓN ALTOS	
FALTA DE APOYO DEL GOBIERNO EN LO QUE SALIDA DE PRODUCTOS AL MERCADO SE TRATA	

11.) ¿Cuál es su principal fuente de ingresos económicos para su hogar?

12.) ¿El funcionario u oficial de crédito considera el ciclo del producto (es decir el tiempo que dura el producto hasta ser cosechado) para determinarle la frecuencia de pago? considerando el tiempo desde la siembra hasta la cosecha del sus productos?

Si ()

No ()

13.) ¿Hasta que Monto a solicitado cómo financiamiento por parte del Institución?

MONTO en (\$)	INDICADOR
600	
1.000	
1.500	
2.000	
3.000	
OTRO	

14.) ¿Con el crédito agropecuario que solicitó en la Institución en que fue invertido?

INVERSIÓN	INDICADOR
Cultivos de la zona (maíz, trigo, arveja, etc.)	
Ganado vacuno (vacas productoras)	
Ganado porcino (crías, engorde)	
Avicultura	
Mantenimiento de pastizales	
Compra de terreno.	

15.) ¿En caso de no poder pagar sus obligaciones financieras bajo las condiciones pactadas con al Institución le gustaría realizar una restructuración o refinanciamiento de su crédito agropecuario?

Si ()

No ()

16.) ¿Si usted aceptaría realizar la restructuración de su deuda está dispuesto/a, aceptar las políticas y manejos de refinanciamiento de deuda que la Institución lo disponga?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO N° 05

FLUJO DE CAJA OPERATIVO PROYECTADO

FLUJO DE CAJA OPERATIVO						
	NÚMERO DE PERÍODOS	1	2	3	4	5
A	INGRESOS OPERACIONALES					
	VENTAS					
	TOTAL INGRESOS OPERACIONALES					
B	EGRESOS OPERACIONALES					
	COSTOS DE VENTA					
	GASTOS DE VENTA					
	GASTOS ADMINISTRATIVOS					
	OTROS GASTOS OPERACIONALES					
=	TOTAL GASTOS OPERACIONALES					
C	FLUJO OPERACIONAL					
D	INGRESOS NO OPERACIONALES					
	APORTE DEL CLIENTE					
	LINEA DE CRÉDITO U OPERACIONAL					
	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES					
	TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES					
E	EGRESOS NO OPERACIONALES					
	INVERSIÓN TOTAL					
	OTROS EGRESOS NO OPERACIONALES					
	GASTOS FAMILIARES					
	DIVIDENDO CRÉDITO NUEVO (.....)					
	DIVIDENDO CRÉDITOS VIGENTES					
=	TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES					
F	INGRESOS-EGRESOS NO OPERACIONALES (D-E)					
G	FLUJO PERÍODO (C+F)					
H	SALDO INICIAL					
I	FLUJO NETO (G+H)					
	COBERTURA DIVIDENDO (FLUJO OPERATIVO) DIVIDENDOS					
	COBERTURA DIVIDENDO (FLUJO OPERATIVO+OTROS INGRESOS) DIVIDENDOS					

ANEXO 06

FLUJO DE ENDEUDAMIENTO

1. INGRESOS /GASTOS PRODUCCIÓN AGRÍCOLA

INGRESOS							GASTOS					
Cultivo	Area (ha)	Rendimiento(Kg/ha)	Rend. Total	Consumo Familiar	Ventas	Precio	Ingresos	Insumos	Cantidad/ha	Area (ha)	Precio	Gasto
								MANO DE OBRA				
								MATERIA PRIMA ENERGIA O COMBUSTIBLES				
								ARRIENDO				
								SERVICIOS TERCEROS				
								OTROS GASTOS				
TOTAL INGRESOS								TOTAL GASTOS				

2. INGRESOS/ GASTOS PO ACTIVIDAD GANDERA

INGRESOS				GASTOS			
Ganado	Cantidad a vender	Precio Por rez	Venta	Insumo al mes	Por Rez	Precio/Unidad	Gasto
				por rez			
				rechazo			
				balanceado			
				morocho			
				SERVICIOS TERCEROS			
				OTROS GASTOS			
TOTAL INGRESOS				TOTAL GASTOS			

TOTAL INGRESOS POR ACTIVIDAD ECONOMICA		
TOTAL EGRESOS ACTIVIDAD ECONOMICA		

INGRESO NETOS DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA	
--	--

3. INGRESOS POR ACTIVIDADES LABORALES

INGRESOS-TEMPORALES

Mes	Actividad	Salario Mensual
ENERO	Albañil	
FEBRERO	Albañil	
MARZO	Albañil	
ABRIL	Albañil	
MAYO	Albañil	
JUNIO	Albañil	
JULIO	Albañil	
AGOSTO	Albañil	
SEPTIEMBRE	Albañil	
OCTUBRE	Albañil	
NOVIEMBRE	Albañil	
DICIEMBRE	Albañil	
TOTAL		

INGRESOS SOCIEDAD CONYUGAL	VALOR	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA SOCIEDAD CONYUGAL												
INGRESOS TEMPORALES												
RENTA LIQUIDA DEL CONYUGE POR SUELDO												
ARRIENDOS												
TOTAL DE INGRESOS SOCIEDAD CONYUGAL												

GASTOS DEL HOGAR	VALOR											
ALIMENTACION												
MEDICINAS												
ESCUELA												
ROPA												
ARRIENDO												
SERVICIOS BASICOS												
TRANSPORTE												
FESTIVIDADES Y ACTIVIDADES RELIGIOSAS												
CUOTA PRESTAMOS EN OTRAS INST.FINANCIERAS 0.00												
TOTAL DE GASTOS DEL HOGAR 10%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

FLUJO NETO DE CAJA DESPUES DEL PAGO												
FLUJO NETO DE CAJA (INGRESOS CONYUGALES-GASTOS)	A											
CUOTA DEL CREDITO SOLICITADO	B											
FLUJO NETO DE CAJA DESPUES DEL PAGO	C=A-B											

FLUJO NETO LIBRE DE	C/B											

CAJA (FNLC)													
FLUJO NETO LIBRE DE CAJA (FNLC)>=0.50		#iDIV/0!											

CAPACIDAD DE PAGO ACUMULADA	
MONTO SOLICITADO	
PLAZO	
INTERES	
INTERES A COBRAR	
CAPITAL+INTERES	
COSTO DEL PRESTAMO (D)	0.00

TOTAL FNCA (C)	
-------------------------	--

INDICE CAPACIDAD ACUMULADA	
ICPA >=2 C/D	NO APROBADO

--	--

ANEXO 07

**FOTOGRAFÍAS DE LAS SUCURSALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.**

MATRIZ SAN MIGUEL



OFICINA SAN PABLO



OFICINA SAN JOSE DEL TAMBO



OFICINA BALZAPAMBA



