

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Escuela de Administración de Empresas**



**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CARTERA PARA LAS  
COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD**

**CASO ILUSTRATIVO:**

**COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA de R.L.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

**JOHANNA PATRICIA AGUIRRE ALEJO**

**IRMA ELENA AMAYA VELASCO**

**SANDRA ELIZABETH BASAGOITIA QUINTANILLA**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MAYO DE 2007**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rectora : Dra. María Isabel Rodríguez

Secretaria General : Licda. Alicia Margarita Rivas  
de Recinos

### **Facultad de Ciencias Económicas**

Decano : Lic. Emilio Recinos Fuentes

Secretaria : Licda. Vilma Yolanda Vásquez de  
Del Cid

Docente Director : Lic. Manuel de Jesús Fornos

Coordinador de Seminario : Msc. Francisco A. Quintanilla

Docente Observador : Ing. Ciriaco Gutiérrez

**Mayo de 2007**

San Salvador El Salvador Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Infinitas gracias a mi padre celestial, a la Virgen María y a mi abogado protector San Judas Tadeo por toda su luz y Amor durante toda mi formación académica. A mis Padres Marta y José Aguirre, a quienes les debo todo en la vida. A mis hermanos María de los Ángeles y Omar (Q.D.D.G) que siempre están a mí lado, agradezco de todo corazón a mi esposo Salvador, por su confianza e incondicional apoyo, estímulo y motivación. A mis adorados hijos Fatimita y Omarcito, por todo el tiempo que les robe. Gracias Licda. Flor Guardado por estar siempre para sus amigas, y a todos mis compañeros de trabajo.

**Johanna Patricia Aguirre**

Agradezco a Dios Todopoderoso que en su infinito amor y misericordia me ha dado la sabiduría y fuerza para poder culminar con éxito esta carrera, a mi madre Juana Amaya por su apoyo incondicional, a mi padre Adán Velasco, mis hermanos Alexander y Marisela por sus consejos, a Ernesto Bernal y Ester Alas que siempre estuvieron cerca y me apoyaron, a mi equipo de trabajo por su apoyo y compañerismo, y aquellas personas que de alguna forma contribuyeron a la realización de este trabajo.

**Irma Elena Amaya**

Agradezco a Dios por haberme bendecido con la sabiduría, voluntad y fortaleza para la realización de este trabajo, a mi madre María Quintanilla y hermanos Jorge e Iván, que en todo momento me brindaron su apoyo y comprensión incondicionalmente. Gracias a Vladimir y a mis compañeras Johanna y Elena por haber compartido este arduo camino. Y a todas las personas que cuando tuvieron la oportunidad no se negaron en ayudarme.

**Sandra Elizabeth Basagoitia**

Deseamos expresar nuestro más profundo agradecimiento a los Licdos. Jaime Roberto Domínguez, Manuel Fornos y al Msc. Francisco Quintanilla, quienes fueron tan gentiles de revisar el documento y proporcionar valiosas sugerencias.

## ÍNDICE

No. Página

RESUMEN EJECUTIVO I

INTRODUCCIÓN IV

CAPÍTULO I 1

GENERALIDADES DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD Y MARCO TEÓRICO DE LA GESTIÓN DE CARTERA DE PRÉSTAMO.

1

A.	GENERALIDADES DE LAS COOPERATIVAS	1
1.	ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO.....	1
2.	DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS.....	3
3.	CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS.....	4
4.	DESARROLLO COOPERATIVO EN EL SALVADOR.....	6
5.	IMPORTANCIA DE LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO COMO INTERMEDIARIAS FINANCIERAS NO BANCARIAS.....	7
6.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y FILOSÓFICOS DE LAS COOPERATIVAS	9
A.	PRINCIPIOS COOPERATIVOS .....	9
B.	VALORES COOPERATIVOS .....	11
7.	SÍMBOLO DEL COOPERATIVISMO.....	11
8.	DIFERENCIAS ENTRE SECTOR COOPERATIVO Y BANCARIO .....	12
9.	MARCO LEGAL DE LAS COOPERATIVAS.....	13
10.	GENERALIDADES DEL CASO ILUSTRATIVO: COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.....	15
A.	ANTECEDENTES.....	16
B.	MISIÓN.....	16
C.	VISIÓN.....	17

D.	OBJETIVO.....	17
E.	RESPALDO LEGAL.....	17
F.	RESPALDO FINANCIERO Y TÉCNICO.....	17
G.	VALORES COOPERATIVOS.....	18
H.	SERVICIOS QUE OFRECE.....	19
	1. SERVICIOS FINANCIEROS	19
	2. SERVICIOS COLATERALES	20
I.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	21
B.	PLANEACIÓN FINANCIERA	24
1.	GESTIÓN FINANCIERA DE CORTO PLAZO.....	25
	A. ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO.....	25
	B. ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO.....	26
	1. MOTIVOS PARA MANTENER SALDOS DE EFECTIVO EN LAS PEMPRESAS	26
	C. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.....	27
	1. GESTIÓN DE PRÉSTAMO	27
	A. ANTECEDENTES GENERALES DEL PRÉSTAMO.....	27
	B. DEFINICIÓN DE PRÉSTAMO.....	27
	C. DEFINICIÓN DE CARTERA DE PRÉSTAMO.....	28
	D. IMPORTANCIA DEL PRÉSTAMO.....	28
	E. CLASIFICACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS.....	29
	F. TIPOS DE PRÉSTAMOS.....	30
	G. CONDICIONES DEL PRÉSTAMO.....	31
	H. POLÍTICAS DE PRÉSTAMOS.....	31
	I. CLASIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE PRÉSTAMO.....	32
	J. ANÁLISIS DE PRÉSTAMOS.....	33
	K. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE PRÉSTAMOS.....	33

1.	OCHO "CS" .....	34
L.	PROCESO DE PRÉSTAMO.....	35
2.	GESTIÓN DE COBROS 37	
A.	DEFINICIÓN DE COBROS.....	37
B.	IMPORTANCIA DEL COBRO.....	38
C.	POLÍTICAS DE COBRO.....	38
1.	TIPOS DE POLÍTICAS DE COBRO .....	39
D.	PROCEDIMIENTOS DE COBRO.....	40
E.	COSTOS DEL COBRO.....	42
3.	RIESGO CREDITICIO 42	
A.	DEFINICIÓN DE RIESGO CREDITICIO.....	42
B.	ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO.....	43
C.	FACTORES DE RIESGO.....	43
D.	IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE RIESGO CREDITICIO.	
	44	
2.	GESTIÓN FINANCIERA DE LARGO PLAZO.....	44

**CAPÍTULO II 45**

**DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD 45**

A.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 45	
1.	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
2.	IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
A.	ANÁLISIS.....	47
B.	SÍNTESIS.....	47
4.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	48
5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48

A.	LA ENCUESTA.....	48
B.	LA OBSERVACIÓN.....	48
C.	LA ENTREVISTA.....	49
6.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.....	49
7.	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	49
A.	MUESTRA 1.....	49
B.	MUESTRA 2.....	51
8.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	52
A.	TABULACIÓN.....	53
9.	ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
10.	LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
B.	DIAGNÓSTICO DE LA APLICACIÓN ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD	55
1. GENERALIDADES DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD. ....		
		55
2. CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.....		
		57
A.	FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....	57
B.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS. 57	
C.	ELEMENTOS EN EL PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.....	58
D.	CONSIDERACIONES AL CONTROL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS. ....	59

3.	SERVICIOS QUE OFRECEN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD. ....	59
A.	SERVICIOS QUE OFRECEN LAS COOPERATIVAS. ....	59
B.	EL PRÉSTAMO COMO SERVICIO MÁS SOLICITADO. ....	60
4.	GESTIÓN DE CARTERA EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD. ....	60
A.	GESTIÓN DE PRÉSTAMO .....	60
1.	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS. 60	
2.	CONSIDERACIONES AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS. 62	
A.	APROBACIÓN DE PRÉSTAMOS.....	63
B.	FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS.....	63
3.	ESTRUCTURA DE LA CUOTA DE PAGO. 64	
4.	TASAS DE INTERÉS POR OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS. 65	
A.	TASAS DE INTERÉS.....	65
B.	ACTUALIZACIÓN DE TASAS DE INTERÉS. ....	66
5.	SEGUIMIENTO A LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS. 66	
B.	GESTIÓN DE COBRO .....	66
1.	POLÍTICAS DE COBRO 66	
2.	GESTIÓN DE COBRO67	
3.	OBSTÁCULOS EN LA RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS 68	
C.	RIESGO CREDITICIO.....	68
1.	MORA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. 68	
2.	CAUSALES DE MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. 68	
3.	IDENTIFICACIÓN DE LA MORA EN LA CARTERA. 69	
4.	TASA DE INTERÉS EN CONCEPTO DE MORA 70	
5.	OPCIONES QUE OFRECEN LAS COOPERATIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE MORA 70	
6.	CUENTAS INCOBRABLES. 70	
7.	PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES. 71	
C.	CONCLUSIONES 72	
D.	RECOMENDACIONES 78	



### **CAPÍTULO III 83**

#### **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CARTERA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD. CASO ILUSTRATIVO. 83**

A.	IMPORTANCIA.	83
B.	OBJETIVOS	84
1.	GENERAL .....	84
2.	ESPECÍFICOS .....	84
C.	PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS.	85
D.	GESTIÓN DE PRÉSTAMOS.	87
1.	POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS. .	87
A.	OBJETIVO DE LA POLÍTICA CREDITICIA .....	87
B.	SUJETOS DE CRÉDITO .....	87
C.	ASPECTOS A OBSERVAR EN EL ANÁLISIS AL DEUDOR Y CODEUDOR	89
D.	LÍMITE MÁXIMO PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO .....	90
E.	CONSIDERACIONES A LOS PRÉSTAMOS RELACIONADOS.....	90
F.	INHABILIDAD PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN. ....	91
G.	FORMALIZACIÓN DEL PRÉSTAMO .....	91
H.	PAGO DE LAS CUOTAS .....	93
I.	TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES. ....	94
J.	PLAZOS DE LOS CRÉDITOS .....	96
K.	TIPOS DE GARANTÍAS .....	97
L.	CONDICIONES DE PRÉSTAMOS POR LÍNEA DE PRODUCTO (PRÉSTAMO DE CONSUMO, MICRO-PEQUEÑA EMPRESA Y VIVIENDA)	99

2.	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS EN LA COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.....	107
3.	CASO PRÁCTICO OTORGAMIENTO DE UN PRÉSTAMO.....	109
E.	GESTIÓN DE COBRO	111
1.	POLÍTICAS DE COBRO .....	111
A.	ACCIONES PREVENTIVAS .....	112
B.	EMISIÓN DE INFORME DE MORA DE LA CARTERA .....	112
C.	BITÁCORA DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN .....	112
D.	ASPECTOS A CONSIDERAR PARA INICIAR LA ACCIÓN JUDICIAL	112
E.	ESTRATEGIAS EN CONCORDANCIA A LA NORMATIVA DE OTORGAMIENTO .....	113
2.	ETAPAS DEL COBRO .....	113
A.	COBRO ADMINISTRATIVO .....	113
B.	RECUPERACIÓN POR NEGOCIACIÓN .....	114
C.	ACCIÓN JUDICIAL.....	116
3.	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE COBRO EN LA COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.....	117
4.	CASO PRÁCTICO RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMO.....	119
F.	RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLES	120

**BIBLIOGRAFÍA            121**

**ANEXOS**

1. Cuestionarios dirigidos a gerentes, empleados del departamento de créditos y cobros, así como asociados de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.
2. Resultados obtenidos de encuesta dirigida a gerentes, empleados del departamento de créditos y cobros, así como asociados de las cooperativas de ahorro y crédito del departamento de La Libertad.
3. Guía de entrevista.
4. Lista de cooperativas registradas en INSAFOCOOP.
5. Descripción de puestos del área de créditos y cobros.
6. Historial de crédito.
7. Formato control de desembolso.
8. Recibo de ingreso.
9. Orden de descuento.
10. Modelo de autorización de cargo a cuenta de ahorro.
11. Cálculo de intereses y mora.
12. Notación preventiva.
13. Pagaré.
14. Herramientas para efectuar el análisis de la situación financiera de un negocio (Razones Financieras).
15. Procedimiento para el otorgamiento de préstamo.
16. Solicitud de préstamo.
17. Propuesta de financiamiento.

18. Formato de consulta de referencias.
19. Informe para resolución de comité.
20. Acta de aprobación de préstamo.
21. Notificación de otorgamiento.
22. Boletín informativo.
23. Aviso de vencimiento.
24. Bitácora de gestión de recuperación.
25. Carta pre-cobro judicial.
26. Carta No. 1 - recordatorio.
27. Carta No. 2 - citatorio.
28. Carta No. 3 - Notificación deudor y fiador.
29. Propuesta para el procedimiento de cobro en la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.
30. Instrucciones al abogado.

## LISTADO DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS	PÁGINA
⇒ Cuadro 1.1 Clasificación de las cooperativas.....	4
⇒ Cuadro 1.2 Desarrollo Cooperativo en El Salvador.....	6
⇒ Cuadro 1.3 Principios Cooperativos.....	10
⇒ Cuadro 1.4 Diferencias entre sector cooperativo y bancario.....	12
⇒ Cuadro 1.5 Marco legal de las cooperativas.....	14
⇒ Cuadro 1.6 Servicios Financieros - préstamos.....	20
⇒ Cuadro 1.7 Clasificación de los préstamos.....	30

⇒	Cuadro 2.1	
	Tasas de interés por otorgamiento de préstamos.....	65
⇒	Cuadro 3.1	
	Estructura de la cuota de pago.....	94
⇒	Cuadro 3.2	
	Montos y niveles de aprobación, préstamos de Consumo..	100
⇒	Cuadro 3.3	
	Montos y niveles de aprobación, préstamos a la Pequeña y micro empresa.....	103
⇒	Cuadro 3.4	
	Montos y niveles de aprobación, préstamos para La vivienda.....	105
⇒	Cuadro 3.5	
	Estrategias para efectuar cobro administrativo.....	114
⇒	Cuadro 3.6	
	Estimación de provisión para cuentas incobrables.....	120

## **FIGURAS**

⇒	Figura 1.1	
	Estructura Organizativa Cooperativa Financiera	
	Solidez Total ACECENTA de R.L.....	23
⇒	Figura 1.2	
	Tipos de préstamo.....	30
⇒	Figura 1.3	
	Clasificación de políticas de préstamo.....	32
⇒	Figura 1.4	
	Diagrama del proceso del préstamo.....	36
⇒	Figura 2.1	
	Proceso del préstamo.....	62
⇒	Figura 3.1	
	Estructura Organizativa Cooperativa Financiera	
	Solidez Total ACECENTA de R.L.....	86
⇒	Figura 3.2	
	Flujograma del proceso de otorgamiento de préstamos..	108

⇒	Figura 3.3	
	Etapas del proceso de cobro.....	113
⇒	Figura 3.4	
	Flujograma del proceso de Recuperación de préstamos..	118



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las alternativas de financiamiento, que un significativo número de personas que poseen características en común emplean, son las que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito, entidades de intermediación financieras que en su mayoría han surgido de la organización cooperativa de grupos de empleados de una misma entidad o grupos de personas que se dedican a las mismas actividades productivas. Lo cual incide de forma positiva en la economía de países en vías de desarrollo como El Salvador, ya que el cooperativismo fomenta el esfuerzo colectivo para el beneficio común, debido a que estas entidades tratan de solventar las necesidades de financiamiento de sus asociados de forma sostenible. Es por ello que la realización de esta investigación se enmarca en la elaboración de un modelo que estandariza y norma la gestión de cartera de préstamo de las cooperativas financieras.

Es claro que las actividades de intermediación financiera que realizan las cooperativas de ahorro y crédito giran en torno al riesgo de colocación y recuperación, por lo cual se destaca que la principal motivación para el desarrollo de esta investigación fue la búsqueda de mecanismos que les permita a las cooperativas apoyar financieramente a sus asociados de forma viable.

Por la naturaleza del caso en estudio, el tipo de investigación utilizado fue el análisis descriptivo, ya que se analizaron los aspectos más importantes recopilados de fuentes primarias y secundarias relativas a la gestión de cartera de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.

Las unidades que fueron sujetas de análisis geográficamente se encuentran dispersas en el departamento de La Libertad. Sin embargo, para fines de ilustrar el modelo de gestión propuesto se seleccionó a la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. la cual está ubicada en la sexta Calle Poniente, número 1-8, Santa Tecla, La Libertad.

El estudio de campo realizado permitió identificar la existencia de cooperativas abiertas y cerradas y los elementos que en su mayoría presentan como puntos críticos, tales como la presencia de índices de mora en su cartera; es por ello que el modelo de gestión diseñado incluye de forma estructurada el proceso de otorgamiento y recuperación de préstamos para ambos tipos de cooperativas financieras. Se puede destacar que una de las características de este modelo es que presenta un rediseño organizativo, la elaboración de procedimientos de otorgamiento y cobro y la reestructuración de los mecanismos que las cooperativas emplean para recuperar el costo de los recursos colocados. El modelo propuesto está orientado a generar las

condiciones que permitan no sólo la permanencia sino también la auto sostenibilidad y crecimiento de las cooperativas financieras que adopten el modelo propuesto.

## INTRODUCCIÓN

Las Asociaciones Cooperativas de ahorro y crédito, han adquirido un papel protagónico para el desarrollo socio económico de los sectores de bajos recursos ya que por su naturaleza y filosofía de trabajo, actualmente se han convertido en la alternativa de muchos usuarios de los servicios financieros.

Dentro de los usuarios que se benefician del servicio cooperativo de intermediación financiera, se encuentran las personas naturales, así como también el sector de la micro y pequeña empresa, ya que éstas logran financiar sus actividades productivas con el apoyo monetario que les brindan dichas instituciones.

El principal atractivo que ofrecen las cooperativas financieras a sus asociados es que al asociarse se convierten en propietarios de la entidad, debido a que una de las principales características del movimiento cooperativo es la ayuda mutua para lograr el bien común.

Es en este contexto, que se determinó efectuar un estudio referente a la gestión de cartera, que actualmente efectúan las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.

Para sustentar la investigación se presenta el capítulo I, el cual constituye un marco de referencia que aborda la temática relativa a los inicios del cooperativismo y la filosofía de trabajo de las cooperativas de ahorro y crédito, así como también los aspectos concernientes a la gestión de cartera de préstamo que éstas efectúan.

En el capítulo II, se muestra el diagnóstico realizado a las la gestión de cartera que efectúan las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, el cual se basa en los resultados obtenidos en la investigación de campo, así mismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

El diseño de un modelo de gestión de cartera se presenta de forma clara e ilustrada en el capítulo III. Cabe señalar que el modelo de gestión se ha ejemplificado para el caso específico de la cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES DEL SECTOR COOPERATIVO FINANCIERO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD Y MARCO TEÓRICO DE LA GESTIÓN DE CARTERA DE PRÉSTAMO.

#### A. GENERALIDADES DE LAS COOPERATIVAS

##### 1. Antecedentes del cooperativismo

El cooperativismo nace como doctrina en Rochdale Inglaterra el 21 de diciembre de 1844, fecha en la cual, un grupo de obreros, abren un modesto almacén de tipo cooperativo, que funciona con gran éxito y con los años se convierte en modelo para la creación de organizaciones similares dentro y fuera de la nación inglesa.<sup>1</sup>

Aunque tiene sus comienzos en Inglaterra, el cooperativismo brota casi simultáneamente en Alemania y en otros países de Europa.<sup>2</sup>

Son cuatro los hombres más destacados, quienes llevaron los principios del cooperativismo y los aplicaron al sector de ahorro y crédito. El padre de todos fue el alemán Friedrich

---

<sup>1</sup> Vicente E. Andrade et al, *Una historia de excelencia cooperativa* (San Juan Puerto Rico, Ediciones CSM, 1995), Pág. 12

<sup>2</sup> Idem, Pág. 13

Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), éste fue el primero en tomar los principios de Rochdale y trató de crear una institución de ahorro y crédito, porque se preocupaba mucho por los necesitados de su pueblo; otro fue Herman Shulze-Delitzsch (1808-1883) quien era un alemán que también promovía el ahorro y crédito; posteriormente está el canadiense Alphonse Desjardins, quién crea en su país un sistema de ahorro y crédito que hasta hoy es uno de los más fuertes e impactantes; además, el norteamericano Edgard Filene (1860-1937), el cual con sus propios recursos financió el establecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en Estados Unidos.<sup>3</sup>

Existen cooperativas en todo el mundo, unidas a través de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), autoridad máxima del cooperativismo, la cual fue fundada en 1895 en Londres, Inglaterra; su sede desde 1982, está ubicada en Ginebra, Suiza.<sup>4</sup>

Hoy, el cooperativismo puede considerarse uno de los movimientos socioeconómicos más grandes del mundo, pueden encontrarse cooperativas u otras formas asociativas, cuya base es la cooperación en todos los países y en las más diversas culturas y economías.

---

<sup>3</sup> Carlos Cuevas et al, *El Cooperativismo Financiero Hacia el siglo XXI*, (El Salvador, LCA, 1999), Pág. 35

<sup>4</sup> Bonilla Velado, Silvia Elena et al, *Propuesta para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de las cooperativas financieras federadas de la ciudad de Santa Ana*. Caso Práctico: ACACI de R.L., (febrero 2001)

El cooperativismo forma parte importante en la economía de muchos países, adoptándose de tal forma que pueda contribuir a desechar las políticas individualistas, pues trata de sustituir el incentivo de lucro individual por el concepto de servicio colectivo.

## **2. Definición de cooperativas**

Las cooperativas son asociaciones de derecho privado de interés social, las cuales gozarán de libertad en su organización y funcionamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Asociaciones Cooperativas, la Ley de creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), sus Reglamentos y sus Estatutos. Las Cooperativas son de capital variable e ilimitado, de duración indefinida y de responsabilidad limitada con un número variable de miembros. Deben constituirse con propósitos de servicio, producción, distribución y participación.<sup>5</sup>

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio

---

5 Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, artículo 1



de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.<sup>6</sup>

También una cooperativa de ahorro y crédito es considerada una institución de intermediación financiera, ya que su negocio principal consiste en ofrecer a los clientes productos financieros que no pueden obtenerse más eficientemente operando de manera directa en los mercados bursátiles.<sup>7</sup>

Por lo tanto, una cooperativa es aquella que representa un fin principal para sus asociados que es el bien común, donde se pretende sobre todo la satisfacción de necesidades económicas, sociales y culturales, por medio de la democracia y la suscripción voluntaria.

### 3. Clasificación de las cooperativas

Cuadro 1.1

COOPERATIVAS	OBJETO
Producción	Ser integradas por productores que se asocian para producir, transformar o vender en común sus productos.
Vivienda	Procurar a sus asociados viviendas mediante la ayuda mutua y el esfuerzo propio por medio de la adquisición de inmuebles para lotificación y/o

6 Definición adoptada por la Alianza Cooperativa Internacional ACI (Máximo órgano mundial), Manchester, Inglaterra, 1995

7 ZVI Bodie y Robert C. Merton, Finanzas, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1998) Pág. 49

	construcción de viviendas, así como la mejora de las mismas, con el fin de venderlas o arrendarlas a sus asociados.
<b>Servicio</b>	Proporcionar servicios de toda índole, preferentemente a sus asociados, con el propósito de mejorar condiciones ambientales y económicas, de satisfacer sus necesidades familiares, sociales, ocupacionales y culturales.

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, artículos 7,8,9,10 y 11

Como se observa en la clasificación anterior, las cooperativas de servicio fomentan la mejora de las condiciones económicas de sus asociados, dentro de este rubro, se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales, siendo propiedad de sus asociados, son éstos quienes las controlan y se favorecen de sus servicios. Cabe mencionar, que los asociados poseen la característica de pertenecer a un conjunto de personas relacionadas, ya sea por medio de la empresa donde trabajan, la comunidad donde viven o el tipo de negocio a que se dedican.

Por otra parte, es de mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito poseen la característica de ofrecer servicios financieros como depósitos de ahorros y préstamos con tasas de interés razonable.

#### 4. Desarrollo cooperativo en El Salvador.

Cuadro 1.2

ANOS	DATOS HISTORICOS
1886	Creación de cátedra del cooperativismo en la Facultad de Jurisprudencia en la Universidad de El Salvador.
1914-1930	Un grupo de zapateros en San Salvador organiza la primera cooperativa (1914); Se constituye la Cooperativa de Sociedades de Obreros de El Salvador (1917); Se debilita el movimiento cooperativo con la derrota de la insurrección y la posterior represión (1929-1930).
1938-1950	Fundación de la Cooperativa Algodonera (1938); Creación de la cooperativa de pescadores de Acajutla, formada por productores dedicados a la pesca artesanal (1948); Adquiere importancia la promoción del cooperativismo; además, adquiere carácter legal en la Constitución Política (1949-1950).
1966-1979	Fundación de la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDECACES) (1966); Así como también, la Ley General de Asociaciones Cooperativas (1969); Comienza a funcionar el INSAFOCOOP (1971);
1980-1991	Época de la guerra civil en El Salvador. Las cooperativas de ahorro y crédito, impulsaron un proceso de incursión efectiva a la captación de ahorros de los asociados. Reformas a la Ley de Cooperativas (1986).
1992-2000	Este periodo fue trascendente dado que las cooperativas

	<p>dejaron de actuar exclusivamente como entidades dispersas y asumieron pactos de interacción como sistema, a raíz de la firma de los acuerdos de paz (1992); Creación de la Caja Central de Liquidez como mecanismo para apoyar a las cooperativas, en el uso óptimo de los recursos financieros bajo criterios de seguridad, liquidez y rendimiento (1997). Se inició el proyecto de supervisión cooperativa con la creación del Organismo Cooperativo de Supervisión cuyo objetivo es supervisar las operaciones de las cooperativas a efecto de prevenir problemas de liquidez e insolvencia y generar confianza en los asociados. (1998).</p>
2001-2006	<p>Se da inicio a la dolarización dando origen a un periodo de competencia voraz, entre los intermediarios financieros, la concentración bancaria, su expansión regional, y un contexto de mayor regulación y supervisión de la actividad financiera, que incluye a las entidades financieras no bancarias como las cooperativas de ahorro y crédito.</p>

Fuente: Elaboración propia con información de INSAFOCOOP y FEDECACES.

## **5. Importancia de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito como intermediarias financieras no bancarias.**

➤ **Impulsadoras de pequeños sectores productivos.**

El papel que juegan las cooperativas de ahorro y crédito en el desarrollo económico de la población de menor ingreso de El Salvador, es fundamental, ya que éstas tienen la particularidad de llevar servicios financieros a sectores que generalmente la banca no lo hace; ya sea por motivos económicos, geográficos o sociales. Dentro de los sectores que se ven beneficiados y logran un empoderamiento progresivo se encuentran: Asalariados, empresarios, micro y pequeños empresarios, agricultores, jornaleros, apicultores, artesanos, etc.

En términos numéricos se puede mencionar que los montos de las operaciones efectuadas por las 31 cooperativas federadas para finales del año 2005, según datos de la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de R.L., era de un activo que alcanzaba los \$101 millones con una cartera de préstamos de \$75 millones y depósitos por un valor de \$59 millones.<sup>8</sup>

Esto sin contar con las operaciones que realizan las cooperativas de ahorro y crédito no federadas.

➤ **Generadora de empleos**

---

8 Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de R.L, Memoria de labores 2005, Pág. 40-41

Las cooperativas de ahorro y crédito movilizan capital para inversiones productivas, lo cual genera condiciones para la creación de nuevas empresas y por ende el sostenimiento y mantenimiento de empleos; lo cual se traduce en oportunidades laborales de calidad para grupos específicos, tales como jóvenes, mujeres, hombres, indígenas, personas con discapacidades y miembros del sector cooperativista.

➤ **Impulsadora de la educación**

Una de las reglas de oro del cooperativismo es la educación y capacitación, lo que permite generar condiciones para fomentar la cultura y el desarrollo de la comunidad, ya que los asociados logran acceder a diversidad de conocimientos a los cuales no podrían con sus propios recursos.

## **6. Fundamentos teóricos y filosóficos de las cooperativas**

Los principios y valores son los elementos distintivos de las asociaciones cooperativas y éstos son:

### **a. Principios cooperativos**

Son las orientaciones mediante las cuales el cooperativista pone en práctica sus valores.

Cuadro 1.3

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
<b>Membresía abierta y voluntaria</b>	Toda persona dispuesta a utilizar los servicios de la cooperativa, además de aceptar las responsabilidades.
<b>Control democrático de los miembros</b>	Sus miembros participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
<b>La participación económica de los miembros</b>	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.
<b>Autonomía e independencia</b>	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.
<b>Educación, entrenamiento e información</b>	Brindan educación y entrenamiento a sus miembros, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo.
<b>Cooperación entre cooperativas</b>	Sirven a sus miembros, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
<b>Compromiso con la comunidad</b>	Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad.

Fuente: Elaboración propia con información de memoria de labores 2005, Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

## **b. Valores cooperativos**

Las cualidades o características que identifican al asociado cooperativista son: Igualdad, democracia, responsabilidad, ayuda mutua, solidaridad y equidad.

## **7. Símbolo del cooperativismo**

El emblema o símbolo usado para identificar a las cooperativas, sobre todo en América, es un círculo color oro con 2 pinos verdes al centro, los cuales están rodeados por una circunferencia verde, donde se apoyan los pinos.<sup>9</sup>




Los dos pinos representan la vida, el número 2 simboliza la hermandad, la unión, la solidaridad y la necesidad de un trabajo conjunto. Fue por eso que el movimiento cooperativo los adoptó como símbolo oficial, luego de su creación en el año 1920, siendo en la actualidad el estandarte más representativo del cooperativismo.

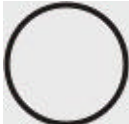
---


<sup>9</sup> Alianza Cooperativa Internacional - ACI - Símbolos del cooperativismo, (2001).




- **Significado de cada una de sus partes**

 **EL PINO:** El árbol del pino, se consideraba en la antigüedad como símbolo de inmortalidad y de fecundidad, era respetado por su capacidad de supervivencia en las tierras menos féculdas y la sorprendente capacidad de multiplicación.

 **EL CÍRCULO:** Representa la vida eterna, además representa la idea del mundo, reflejando así la idea de universalidad.

 **EL VERDE:** El color verde oscuro se asemeja al color de la clorofila donde nace el principio vital de la naturaleza.

 **EL AMARILLO:** El amarillo-oro representa el sol, fuente permanente de energía, calor y vida.

## 8. Diferencias entre sector cooperativo y bancario

Cuadro 1.4

SECTOR BANCARIO	SECTOR COOPERATIVO
Brindan sus servicios con el fin de lograr ganancias para sus dueños y así, los precios de dichos servicios pueden ser más altos.  El usuario es un cliente.	Las ganancias van a sus socios, puesto que éstos son los dueños.  El usuario es el socio por lo tanto es el dueño.

El dueño de un banco suele ser una persona con dinero e influencia.	El dueño de una cooperativa suele ser una persona normal.
Los accionistas tienen derecho a voto de acuerdo al número de acciones que poseen.	El socio tiene el derecho a un voto para elegir los miembros de la Junta Directiva de la cooperativa.
La administración cumple los requerimientos de los accionistas del banco.	La administración es muy democrática.
Su objetivo es maximizar los beneficios en reacción al capital aportado.	Su objetivo es brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna.
El poder de decisión está a cargo de los propietarios y en relación al capital aportado.	El poder de decisión está basado en el principio de igualdad. Todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
El capital es fijo, por lo tanto generalmente no puede disminuir del monto constituido.	El capital es variable, de acuerdo al ingreso y egreso de los asociados, si un asociado se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas.
Los directivos reciben remuneración por formar parte de la Junta Directiva.	Los directores elegidos para la Junta Directiva son socios, prestando su servicio en forma voluntaria y gratuita.

Fuente: Elaboración propia con información de la Credit Union Nacional Association Inc

## 9. Marco legal de las cooperativas

Para el funcionamiento de las cooperativas existen leyes que regulan su operacionalización.

Cuadro N° 1.5

LEYES	No. ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Constitución de La República de El Salvador	114	El Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitando su organización, expansión y financiamiento.
Ley De Creación Del Instituto Salvadoreño De Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)	1	Créase el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo como corporación de derecho público, con autonomía en los aspectos económicos y administrativos... El INSAFOCOOP se crea en diciembre de 1969, por la necesidad de un ente rector del cooperativismo en El Salvador, entre sus funciones principales está velar el cumplimiento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, entre otras.
Ley General de Asociaciones Cooperativas	12	El reglamento de la presente ley regulará las diferencias de organización y funcionamiento de los diferentes tipos de cooperativas.
Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas	100	Son cooperativas de ahorro y crédito, las que tienen por objeto servir de caja de ahorros a sus miembros e invertir sus fondos en créditos, así como la obtención de otros recursos para la concesión de créditos directa o indirectamente a sus asociados.
	1	La presente Ley tiene por objeto regular

<p style="text-align: center;"><b>Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios (LIFNB)</b></p>		<p>la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los intermediarios financieros no bancarios que se indican en la presente ley, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia con información de normativa citada

### **10.Generalidades del caso ilustrativo: Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.**

Con el propósito de visualizar e ilustrar de forma más directa la gestión de cartera que realizan las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Libertad, se seleccionó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidez Total ACECENTA de R.L, la cual es una institución de intermediación financiera que inició como una cooperativa de vínculo cerrado, y actualmente opera como de vínculo abierto.

**a. Antecedentes**

Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. nace un quince de julio de 1963, como sociedad cooperativa del departamento de divulgación agropecuaria, CEDA del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).<sup>10</sup>

Posteriormente, en 1966 se afilio a FEDECACES y en el año 1971 se registra con el No.13 en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo INSAFOCOOP. En 1994, junto a otras cooperativas federadas constituyen la primera empresa cooperativa de seguros, denominada SEGUROS FUTURO, A.C. de R.L.

El primero de julio de 2003, se abre una agencia en el municipio de Zacatecoluca, para ofrecer los servicios de remesas familiares, cuentas de ahorro y préstamo para toda la comunidad de asociados.

**b. Misión**

Contribuir al desarrollo económico y social de su membresía, personal operativo y de la comunidad, mediante la colocación de recursos financieros con fondos propios a través de la captación de ahorros, brindando así servicios ágiles y oportunos, fortaleciendo a la vez la red cooperativa.

---

10 Manual de Bienvenida - Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

**c. Visión**

Somos una institución con una cultura de servicio, brindando a nuestros asociados atención personalizada y eficiente, ofreciendo servicios de calidad, con un equipo de personas eficientes, capacitadas e identificadas con la cooperativa.

**d. Objetivo**

Brindar al asociado y público en general, la información necesaria de lo que es ACECENTA de R.L.

**e. Respaldo legal**

ACECENTA de R.L., es una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito, debidamente inscrita y autorizada por el INSAFOCOOP para prestar servicios de intermediación financiera a sus asociados.

**f. Respaldo financiero y técnico**

La Cooperativa Financiera ACECENTA, cuenta con el respaldo financiero de FEDECACES; institución que además capacita y canaliza la asistencia técnica en las áreas administrativa, financiera, informática, crediticia, a los dirigentes, empleados y asociados de las Cooperativas Asociadas.

**g. Valores cooperativos**

La cooperativa financiera Solidez Total ACECENTA de R.L define como uno de los pilares de su funcionamiento el respeto y la práctica de los siguientes Valores:

**▪ Ayuda Mutua**

Apoyo recíproco, prevaleciendo el interés colectivo por encima del interés personal.

**▪ Responsabilidad**

Nos enseña a responder por nuestros actos, nuestros deberes y obligaciones.

**▪ Democracia**

Prevalece la decisión de la mayoría, las personas tienen iguales derechos, obligaciones y oportunidades.

**▪ Igualdad**

Todos son favorecidos por los mismos servicios y oportunidades. No hay preferencia para ninguno.

**▪ Equidad**

Es la igualdad de condiciones para todas las personas que desarrollan un esfuerzo común.

**▪ Solidaridad**

Es adherirse a una causa de proyección social, bajo una mutua responsabilidad y apoyo colectivo.

## **h. Servicios que ofrece**

### **1. Servicios financieros**

Los servicios financieros que ofrece la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. a sus asociados son de ahorro y préstamo:

#### **➤ Ahorros**

**A la vista:** Deposita y retira sus ahorros en el momento que el asociado considere conveniente y se controla en una libreta de ahorros.

**Infanto juvenil:** Fomenta e incentiva el hábito del ahorro en los hijos de los asociados, funciona igual que el ahorro a la vista.

**Programado:** El asociado define el uso o el fin de los ahorros, contrata un plazo mínimo de 6 meses y el monto de apertura mínimo es de \$2.86.

**A Plazo:** Depósito de ahorro por un tiempo estipulado, puede retirar los intereses devengados mensualmente o al final del periodo. El depósito mínimo es de \$500.00. Hay plazos de 30 días, 60, 90, 120, 180, 365 y más.



➤ **Préstamos**

Cuadro 1.6

CLASIFICACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS	PLAZO	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO
De Comercio	Hasta 30 meses	\$ 150.00	\$ 12,000.00
Producción	Hasta 12 meses	\$ 1,000.00	\$ 12,000.00
Personal	Hasta 84 meses	\$ 400.00	\$ 12,000.00
Rotativo	Hasta 24 meses	\$ 60.00	\$ 600.00
Sobre Aportaciones	Hasta 60 meses	\$ 0.00	90% de las aportaciones
Sobre Ahorros	De acuerdo al vencimiento del depósito.	\$ 60.00	80% sobre saldo de ahorros.
Rapidito	Hasta 5 meses	\$ 20.00	\$ 100.00
Micro crédito	Hasta 12 meses	\$ 23.00	\$ 4,000.00

Fuente: Manual de Bienvenida - Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

## 2. Servicios colaterales

Los servicios colaterales que ofrece a sus asociados la Cooperativa Solidez ACECENTA de R.L. son: Seguros de vida, vivienda, vehículo ahorro seguro y el servicio de remesas familiares seguras, el cual es un servicio para el asociado, sus familiares, vecinos y amigos, por medio del cual pueden recibir

remesas desde Estados Unidos y otros países, hasta por un valor de \$1,500.00 pagando únicamente \$ 10.00 en el lugar de origen.

#### **i. Estructura organizativa**

La Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA, de R.L. se encuentra estructurada organizativamente, con base en la Ley General de Asociaciones Cooperativas, sus estatutos y en los manuales de organización y funciones:

**Asamblea General de Asociados**, es la máxima autoridad, la cual está conformada por todos los asociados.

**Consejo de administración**, el cual es elegido por un periodo de tres años por la asamblea general de asociados.

**Junta de vigilancia**, es el órgano supervisor y fiscalizador de todas las actividades de las cooperativas la cual es electa para un periodo de tres años.

**Auditoría externa**, la cual es contratada y nombrada por la Asamblea General de Asociados.

**Comité de educación**, el cual es nombrado por el consejo de administración, quienes son los responsables de dar fomento a la cultura cooperativista y toda la filosofía del cooperativismo.

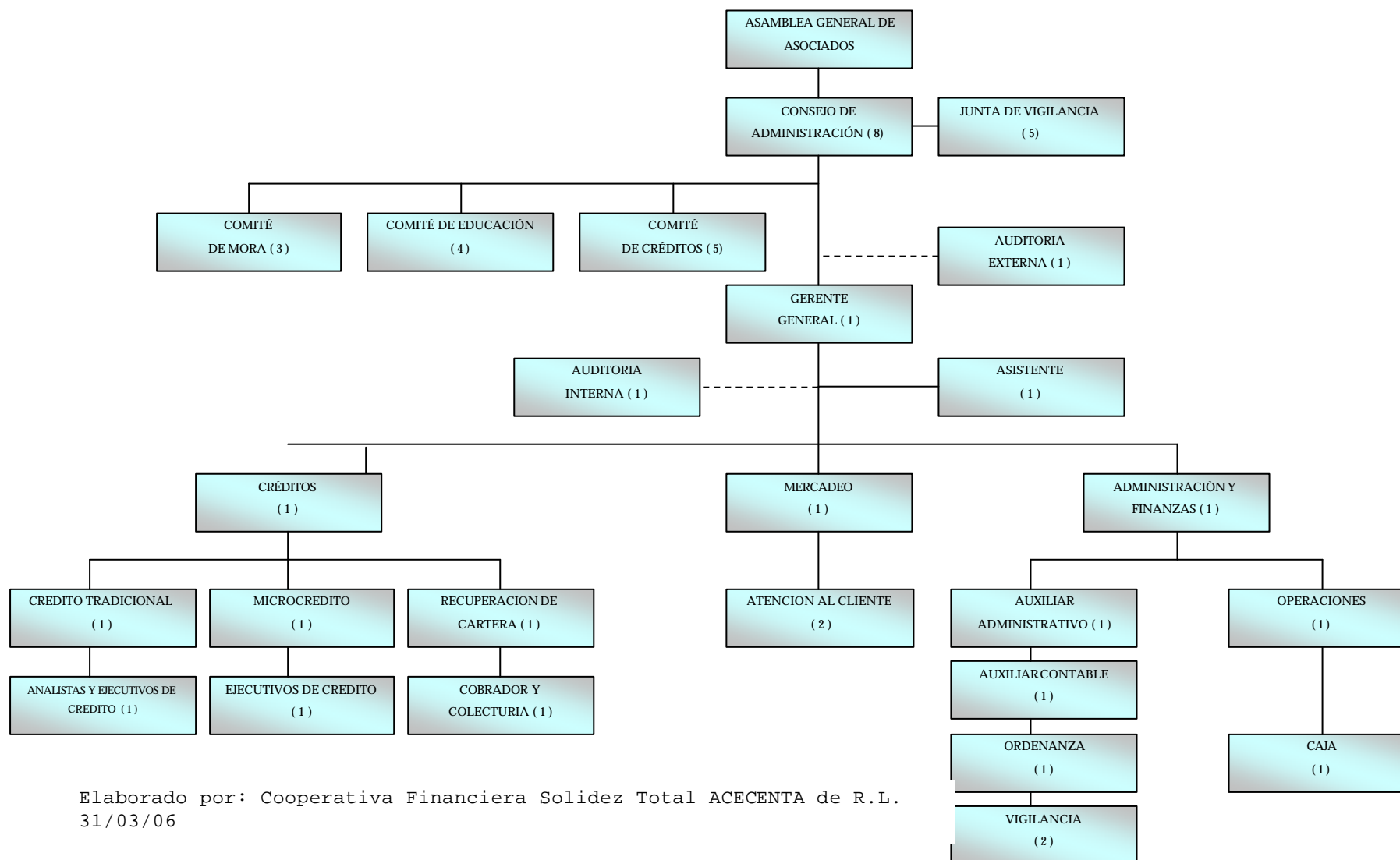
**Comité de crédito**, es nombrado por el consejo de administración y es el responsable de velar porque las operaciones crediticias se realicen acorde a la normativa y políticas de préstamos.

**Comité de recuperación de mora,** está integrado por un miembro del consejo de administración, uno del comité de crédito y uno de la junta de vigilancia, quienes tienen como principal actividad gestionar la recuperación de las cuentas en mora.

**Gerencia general,** tiene a su cargo la administración y control de la cooperativa, funciones que son desarrolladas por una persona a la cual se le remunera por el cumplimiento de estas actividades.

**Unidades operativas,** están conformadas por personal que realiza operaciones tales como: Contabilidad, mercadeo, créditos y cobros, servicios generales y otros; quienes reciben remuneración por la prestación de sus servicios permanentes.

Figura 1.1  
**COOPERATIVA FINANCIERA "SOLIDEZ TOTAL", ACECENTA DE R.L.**



Elaborado por: Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.  
 31/03/06

## **B. PLANEACIÓN FINANCIERA**

La planeación financiera es un proceso dinámico que sigue un ciclo de trazar planes, instrumentarlos y revisarlos a la luz de los resultados. El punto de partida es el plan estratégico de la compañía. La estrategia dirige el proceso de planeación al establecer las directrices del desarrollo global de la compañía y sus objetivos de crecimiento.<sup>11</sup>

Por lo tanto, para que una empresa pueda reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades que se presentan, es necesario que cuente con una proyección que le ayude a cumplir con sus metas económicas y financieras, considerando los medios que tienen y lo que se requiere para lograrlo, concluyendo así que la planeación financiera tiene importancia especial para el funcionamiento de la empresa.

La planeación financiera empieza con planes financieros a largo plazo o estratégicos, los cuales guían la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos. La planeación financiera está dividida en corto y largo plazo.

---

11 ZVI Bodie y Robert C. Merton, Finanzas, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1998) Pág. 421

## **1. Gestión financiera de corto plazo**

Los planes financieros a corto plazo u operativos especifican acciones financieras a corto plazo y el impacto esperado de esas acciones, estos planes cubren un periodo de 1 a 2 años.<sup>12</sup>

En conclusión, la gestión financiera de corto plazo representa la forma en la cual la empresa administra todos los activos y pasivos a corto plazo o circulante que posee, además de mostrar un enfoque sobre el impacto de éstos dentro de las empresas.

### **a. Administración de capital de trabajo**

El manejo del capital de trabajo incluye usualmente la administración de los activos corrientes, principalmente el efectivo y valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios y el manejo de las obligaciones o los pasivos corrientes.<sup>13</sup>

En resumen, la administración del capital de trabajo en toda organización es importante, ya que permite determinar el exceso o déficit en los activos corrientes que posea una empresa, luego de haber cubierto sus pasivos corrientes.

---

12 Lawrence J. Gitman, *Principios de Administración Financiera* (México: Pearson Educación, 2003), Pág. 97.

13 James C. Van Horne, *Fundamentos de Administración Financiera*, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1984), Pág. 78

## **b. Administración de efectivo**

La administración de efectivo consiste en determinar la cantidad de efectivo que una empresa debe tener a su disposición en cualquier momento, para asegurar que las operaciones normales del negocio continúen sin interrupción<sup>14</sup>.

### **1. Motivos para mantener saldos de efectivo en las empresas**

Los motivos por los cuales una empresa debe mantener saldos en efectivo son<sup>15</sup>:

- **Saldos transaccionales:** saldos necesarios para realizar operaciones diarias.
- **Saldos compensatorios:** saldos mínimos que deben mantener una empresa en una cuenta de cheques para pagar los costos de servicios bancarios.
- **Saldos preventivos:** saldos de efectivo de reserva para prever fluctuaciones imprevistas.
- **Saldos especulativos:** saldo de efectivo que mantienen las empresas con la finalidad de aprovechar cualesquier compras de oportunidad que pudieran surgir.

En resumen, la administración de efectivo se refiere a la distribución del efectivo para las operaciones normales de la

---

14 Scott Besley y Eugene F. Brigham, *Fundamentos de Administración Financiera*, (México: McGraw-Hill, 2003) Pág. 633

15 Idem, Pág. 633

empresa, para cubrir cualquier inconveniente o aprovechar las oportunidades de compra debido a variaciones de precios.

### **c. Administración de cartera**

La administración de cartera se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular.

#### **1. Gestión de préstamo**

##### **a. Antecedentes generales del préstamo**

Las organizaciones que por su naturaleza están enmarcadas en las operaciones de concesión de distintos tipos de préstamo son las identificadas como: Instituciones financieras, bancos y cooperativas de ahorro y préstamo.

Este tipo de operaciones se ven afectadas por el riesgo de incobrabilidad e inclusive de morosidad generados por el incumplimiento por parte de los clientes en los convenios pactados.

##### **b. Definición de préstamo**

Un préstamo es un contrato en virtud del cual el prestatario se obliga a hacer al prestamista una serie de pagos de intereses y de capital en fechas específicas<sup>16</sup>.

---

16 Idem, Pág. 759



En el ámbito de operaciones en entidades financieras, se define que un préstamo es la cantidad de dinero concedido por un banco o institución de intermediación financiera a un cliente considerando su prestigio y solvencia financiera.

También se define como el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un valor monetario; y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe más tarde.

#### **c. Definición de cartera de préstamo**

La cartera de préstamo es una cuenta importante en el balance de cualquier institución financiera de ahorro y préstamo, pues de ella se deriva la mayor parte de los ingresos en concepto de intermediación. También se puede definir como el conjunto de documentos, que amparan los activos financieros por las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

#### **d. Importancia del préstamo**

En las instituciones de intermediación financiera, (Bancos, Financieras y Cooperativas de Ahorro y Préstamo), el préstamo constituye el eje fundamental de la razón de su negocio ya que es mediante la concesión y recuperación de préstamos que logran

la rotación de su capital y en consecuencia la percepción de las ganancias derivadas de los intereses que se le cobran al cliente que ha hecho uso del servicio financiero.

Por lo tanto, el préstamo influye positivamente en el desarrollo del capital, a la vez que produce un incremento en las ganancias de las entidades.

#### **e. Clasificación de los préstamos**

En la actualidad, existen diversas acepciones en cuanto a clasificación de préstamos, sin embargo, en este documento se menciona una clasificación sencilla y útil, la cual se fundamenta en la formalidad del crédito y la naturaleza jurídica del sujeto de crédito. Es en este contexto que se presenta la clasificación siguiente:

Cuadro 1.7

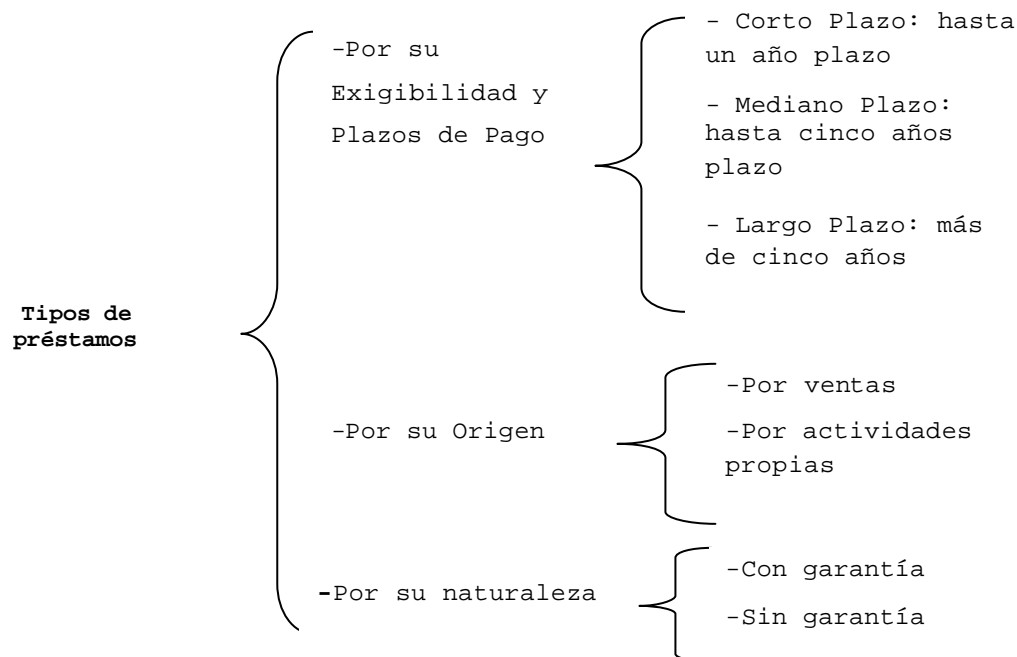
SEGÚN SU FORMALIDAD	
PRÉSTAMO FORMAL	PRÉSTAMO INFORMAL
Su formalidad está determinada por un documento en el cual ambas partes se comprometen al cumplimiento de lo pactado; Ejemplo: préstamos bancarios y préstamos otorgados por intermediarios no financieros.	Se denomina préstamo informal a aquellas operaciones que no cuentan con un documento debidamente suscrito por las partes involucradas.
SEGÚN EL SUJETO SOLICITANTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préstamos para personas (Préstamos de Consumo)</li> <li>➤ Préstamos para Micro y mediana empresa</li> <li>➤ Préstamos para grandes empresas (corporativos)</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia con información de investigación sobre aspectos básicos del análisis de crédito por Manfredo Añez.

#### f. Tipos de préstamos

Los tipos de préstamo son:

Figura 1.2



Fuente: Elaboración propia con información de investigación sobre Aspectos Básicos del análisis de crédito por Manfredo Añez.

**g. Condiciones del préstamo**

Generalmente toda institución posee libertad de establecer las condiciones de venta que mejor se adapten a las metas y circunstancias de la misma. Por lo cual puede estipular que sus ventas únicamente se efectúen al contado, con la finalidad de evitar pérdidas por cuentas imposibles de recuperar, o por el contrario puede usar una política de concesión de préstamos como instrumento potenciador de las ventas.

Cabe mencionar, que las condiciones de préstamo (plazo, monto interés, forma de pago, destino, garantía, solvencia) que ofrece la competencia es un factor que ejerce gran presión en cuanto al tipo de política de préstamo que una empresa implante.

**h. Políticas de préstamos**

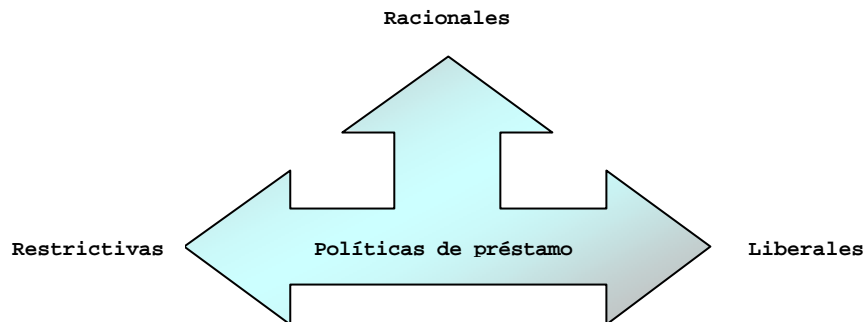
Las políticas de préstamo son un conjunto de decisiones que comprende las normas de préstamo de una empresa, los términos de préstamo, los métodos empleados para cobrar las cuentas de préstamo y los procedimientos para controlar el préstamo<sup>17</sup>.

---

17 Scott Besley y Eugene F. Brigham, *Fundamentos de Administración Financiera*, (México: McGraw-Hill, 2003) Pág. 649

### i. Clasificación de políticas de préstamo

Figura 1.3



Fuente: Elaboración propia con información tomada de investigación realizada por Rafael Beaufond sobre gerencia y control de crédito y cobranzas. Nov/05

- **Políticas restrictivas.**

Estas políticas se orientan a la concesión de créditos en períodos sumamente cortos. Así mismo, se pueden describir como normas de préstamos estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política tiene como objetivo reducir pérdidas originadas por cuentas de dudosa recuperación, por lo cual la implementación de esta política puede traer efectos nocivos en el volumen de ventas.

- **Políticas racionales.**

Son los lineamientos que deben aplicarse para lograr producir un flujo normal de préstamo y de cobranzas; lo cual contribuye con una adecuada gestión de cartera. Bajo estas políticas se conceden préstamos a plazos razonables, según las características de los clientes, y los gastos de cobranzas se

aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse, obteniendo un margen de beneficio razonable.

- **Políticas Liberales.**

Esta clase de políticas tienden a ser generosas, otorgan préstamos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en sus condiciones. Por lo cual influye en el aumento del volumen de ventas.

**j. Análisis de préstamos**

La empresa no sólo debe determinar la solvencia de un cliente, sino también la cantidad máxima de préstamo que puede otorgársele, por medio de un análisis de préstamo. Esto se logra a través de la recopilación de datos personales del cliente y referencias financieras, los cuales deberá presentar, adicional a la solicitud del préstamo.

Las principales fuentes externas de información crediticia son los Estados Financieros, agencias de intercambios de referencias, intercambios directos de información crediticia con otras instituciones.

**k. Métodos de evaluación de préstamos**

Los analistas de préstamo, emplean diversidad de herramientas para centrar su análisis en aquellos aspectos que le permitan determinar la solvencia de un solicitante de préstamo.

## 1. Ocho "Cs"

En la actualidad, los analistas se auxilian de las llamadas ocho "Cs"; que consisten en los procedimientos que la gerencia de crédito de una entidad emplea para evaluar, juzgar y determinar el grado de riesgo de un crédito por conceder.<sup>18</sup>

- **Carácter:** (Actitud crediticia), Cualidades subjetivas del cliente que hacen suponer una alta probabilidad que éste cumpla con el pago según lo pactado, dada su reputación, moral de pago y apariencia física del cliente.
- **Capacidad:** (Aptitud crediticia), habilidad del cliente para cumplir el pago en función del historial crediticio y sus posibilidades económicas
- **Capital:** Posición financiera real y tangible del cliente en el período del crédito.
- **Colaterales:** Garantías ofrecidas por el cliente.
- **Condiciones:** Entorno económico, legal y político de la entidad.
- **Cobertura:** Seguros que tenga la entidad o que exija al cliente para cubrir una eventual falta de pago.
- **Consistencia:** Duración, constancia y permanencia del cliente en función de su giro mercantil o la actividad que desempeña.

---

<sup>18</sup> Fornos Manuel de Jesús, Apuntes de clases sobre finanzas capitulo 9 ppt ©2003 -Inédito-

- **Clasificación del cliente:** Existen distintos tipos de clientes, como bueno, regular, malo, nuevo o dudoso, como resultado de su historial crediticio.

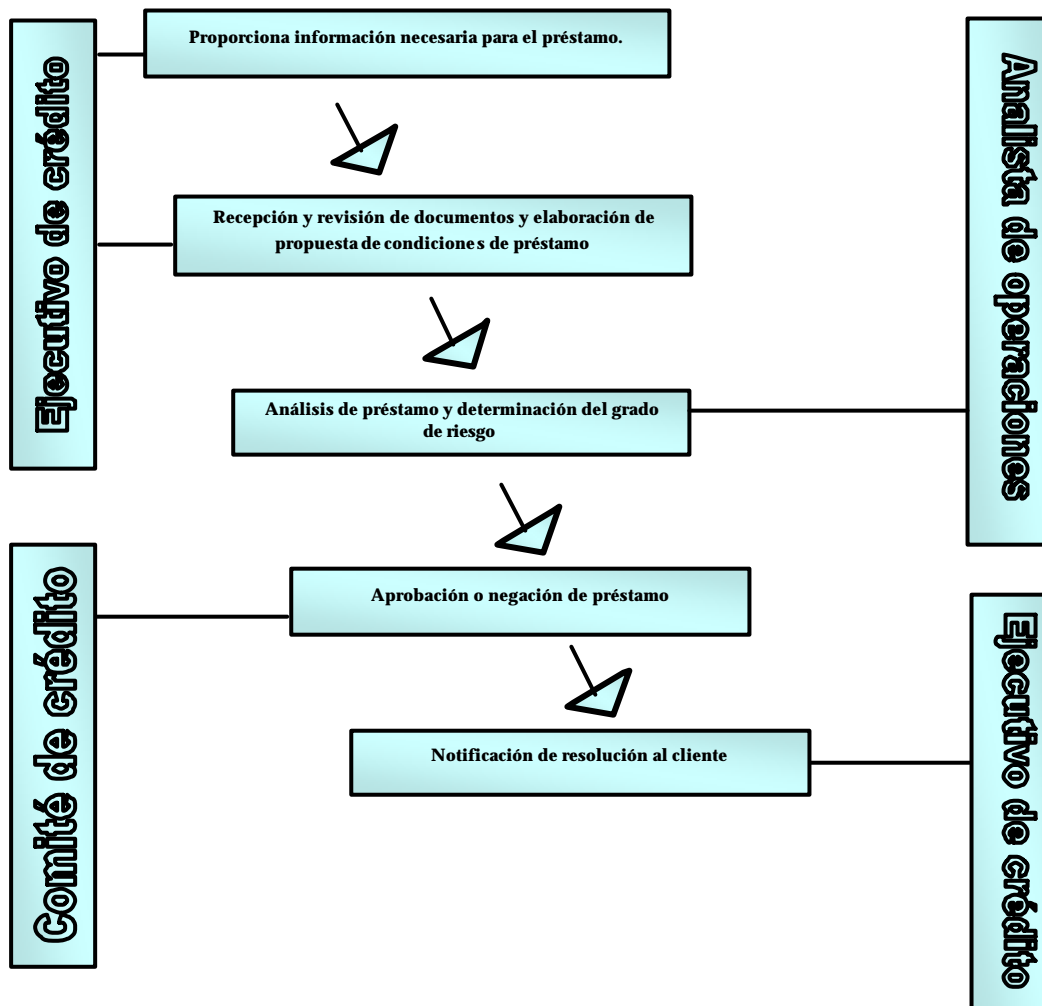
#### **1. Proceso de préstamo**

El proceso inicia cuando el cliente solicita un préstamo según sean sus necesidades, seguidamente se brinda a éste toda la información al respecto, solicitando y verificando que los documentos presentados cumplan con los requisitos establecidos, y así elaborar una propuesta de las condiciones del préstamo, en este proceso se investiga al cliente, fiadores, referencias y garantías presentadas, determinando el grado de riesgo que significa para la empresa, finalmente se notifica al cliente la resolución de su solicitud de préstamo. Este proceso se puede visualizar mejor en la figura 1.4.



Figura 1.4

DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PRÉSTAMO



Fuente: elaboración propia con información de Manual de Políticas de crédito de Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

## **2. Gestión de cobros**

### **a. Definición de cobros**

La gestión de cobro representa las decisiones de la empresa respecto a los procedimientos que utiliza para lograr la recuperación de los préstamos vencidos.

Esta gestión inicia un día después de la fecha de vencimiento de pago del préstamo y finaliza en el momento que éste es puesto al día, se recupera totalmente o se efectúan las acciones legales correspondientes.

Además, la gestión de cobro, se efectúa de acuerdo a la antigüedad de la cuenta en mora, considerando:

- De uno a treinta días mora, se clasifica en el cobro administrativo, en el cual se hace un recordatorio al cliente para que realice el pago de su préstamo, utilizando una política de cobro no agresiva.
- De treinta y uno a ciento veinte días mora, procede el cobro prejurídico en el cual se reitera al cliente sobre el pago del préstamo, por medio de una política de cobro racional, procurando negociar con el cliente, ya sea para cancelar la mora o el préstamo, con el fin de no iniciar la acción judicial.
- Desde ciento veintiún días mora, inicia el cobro jurídico en el que a través de la acción judicial, se pretende la

recuperación, aumentando la presión de la gestión por medio de una política de cobro agresiva.

#### **b. Importancia del cobro**

La importancia del cobro está determinada por el volumen de préstamos colocados; en una institución financiera cuyo negocio es el otorgamiento de préstamos, este se vuelve sustancial, porque constituye una herramienta para el saneamiento de la cartera en mora y la disminución de gastos por cuentas incobrables.

Cabe mencionar, que una gestión de cobro excesiva puede generar efectos negativos para la institución que concede el préstamo ya que un cliente molesto puede optar por no cancelar o cancelar y retirar su cuenta, por lo cual es útil que simultáneamente al cobro se lleve un control sobre el seguimiento de la gestión.

#### **c. Políticas de cobro**

Las políticas de cobranza es el procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar.<sup>19</sup>

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus préstamos a su vencimiento. La

---

<sup>19</sup> Scott Besley y Eugene F. Brigham, *Fundamentos de Administración Financiera*, (México: McGraw-Hill, 2003) Pág. 649

efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Éste nivel no depende solamente de las políticas de cobro, sino de las políticas de préstamo en la cual se basa su aprobación.

Cuando las estimaciones de cuentas incobrables son elevadas, se aumenta la gestión de cobro con el objeto de disminuirlas para aumentar las utilidades, considerando que esta acción aumenta el gasto de cobro.

#### **1. Tipos de políticas de cobro**

Las políticas de cobro se pueden clasificar como:

- **Políticas agresivas**, las cuales constituyen acciones de presión en los clientes para lograr que paguen su préstamo.
- **Políticas no agresivas**, estas políticas consisten en gestionar al cliente de una forma más flexible, sin ejercer presión.
- **Política racional**, consiste en mantener una gestión de cobro que permita la recuperación del préstamo en mora sin ocasionar molestias a los clientes buscando las mejores alternativas tanto para la empresa como para el cliente.

En resumen, las políticas de cobro agresivas pueden generar una fuga de clientes a otras instituciones, por las molestias

generadas, las políticas no agresivas pueden no tener la recuperación que se espera, así mismo, una política de cobro racional tiene la ventaja de ser adecuada al nivel de riesgo que represente el préstamo vencido.

#### **d. Procedimientos de cobro**

La recuperación de cartera es la parte final del proceso de préstamo, la cual, al no realizarse de forma efectiva repercute en la liquidez de la empresa. A pesar de que las colocaciones de préstamos se hayan cumplido como se planearon, no significa que la recuperación se hará en el plazo convenido, debido a que existen situaciones externas que la empresa no puede controlar y que influyen para que las cuentas no sean pagadas a su vencimiento. Por lo que se hace necesario efectuar un procedimiento de cobro, con el fin de realizar la recuperación de los préstamos que por diferentes razones han caído en mora.

Para determinar el procedimiento de cobro más adecuado, la mayoría de instituciones financieras consideran los días que las cuentas llevan en mora, de esta manera identifican la técnica más apropiada para cada caso.

Las técnicas populares de cobranza son<sup>20</sup>:

---

<sup>20</sup> Lawrence J. Gitman, *Principios de Administración Financiera* (México: Pearson Educación, 2003), Pág. 514.

- **Envío de cartas**, después de cierto número de días, la empresa envía una carta cortés en la que recuerda al cliente la cuenta vencida. Si la cuenta no se paga dentro de cierto período después de que se ha enviado esta carta, se envía una segunda carta, más exigente.
- **Llamadas telefónicas**, si las cartas no tienen éxito, se puede hacer una llamada por teléfono al cliente para solicitar el pago inmediato.
- **Visitas personales**, esta técnica es mucho más común al nivel de préstamo de consumo. Puede ser muy efectivo enviar a un vendedor local o a un cobrador a confrontar al cliente.
- **Agencias de cobranza**, una empresa puede emplear a una agencia de cobranza o a un abogado para el cobro de sus cuentas. El costo de este servicio puede ser muy elevado; la empresa puede recibir menos de 50 centavos por dólar recuperado.
- **Acción legal**, es el paso más severo, la acción legal directa no sólo es cara, sino que puede llevar al deudor a la bancarrota sin garantizar la recepción final de la cuenta vencida.

#### **e. Costos del cobro**

El costo de las cobranzas son todas aquellas erogaciones por actividades que realizan las instituciones, con la finalidad de recuperar los préstamos concedidos y que se encuentran en mora, estimando que el gasto para recuperarlos debe ser menor a los ingresos obtenidos por esta acción.

### **3. Riesgo crediticio**

#### **a. Definición de riesgo crediticio**

Es el riesgo de que la contraparte con la que se celebra un contrato no cumpla con sus obligaciones.<sup>21</sup>

El riesgo crediticio, es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.<sup>22</sup>

En resumen, el riesgo crediticio surge desde el momento en el cual se les brinda a los clientes la confianza de una parte de los activos que constituyen la empresa, considerando que existe la posibilidad de que éste no se encuentre en la capacidad de cubrir la deuda posteriormente.

---

21 ZVI Bodie y Robert C. Merton, *Finanzas*, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1998) Pág. 255

22 Investigación sobre riesgo del crédito - *Fondo de Garantía de entidades Cooperativas (FOGACOOB)*, Colombia, septiembre 2005.

**b. Análisis del Riesgo Crediticio**

Al realizar un análisis de riesgo crediticio, es necesario efectuar un estudio sobre los aspectos morales, profesionales y comerciales del deudor y/o integrantes de la empresa, evaluando al mismo tiempo su posicionamiento dentro del sector en que desarrolla su actividad, a efecto de evaluar las posibilidades de evolución del mismo, así como el propósito y condiciones del préstamo

**c. Factores de Riesgo****Externos**

- La economía: Buen crecimiento económico implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera.
- La actividad económica del asociado o cliente: Factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es empleado su situación económica esta muy ligada a la salud financiera de la empresa donde labora.

**Internos**

- Las políticas: son responsabilidad de los Consejos de Administración.
- Riesgo Operacional
- La estructura organizacional.
- Riesgo Legal



#### **d. Importancia del Departamento de Riesgo Crediticio.**

Toda empresa que otorga préstamos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades debe contar con un departamento de riesgo crediticio.

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos:

- Que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan rentabilidad a la misma, minimizando la cartera vencida.
- Generar reservas adecuadas y anticipar requerimientos de capital
- Desarrollar plataforma para un sano crecimiento de la cartera crediticia

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito.

## **2. Gestión Financiera de Largo Plazo**

La planeación financiera a largo plazo (estratégica) estructuran las acciones financieras planeadas de la empresa y el impacto anticipado de esas acciones durante períodos de 2 a 10 años.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Lawrence J. Gitman, *Principios de Administración Financiera* (México: Pearson Educación, 2003), Pág. 97

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD**

#### **A. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

##### **1. Objetivo de la investigación**

Evaluar la situación actual de la gestión de cartera de préstamos de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, para presentar un modelo que contribuya al fortalecimiento de la administración de cartera.

##### **2. Importancia de la investigación**

La cartera de préstamos que manejan las cooperativas financieras, constituyen los préstamos que éstas han otorgado a sus clientes bajo la premisa de recuperarlos en el plazo estipulado, conforme a los conceptos previamente acordados. Sin embargo, esto no se logra de manera espontánea, ya que las instituciones deben efectuar acciones para eliminar el riesgo de incobrabilidad, este proceso engloba lo que se conoce como administración de cartera de préstamos.

Por lo tanto, la presente investigación es considerada de gran importancia debido a que permite tener una visión más amplia sobre la forma en la cual efectúan la gestión de cartera las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, y así poder realizar una propuesta que contribuya al fortalecimiento financiero de su administración de cartera.

Cabe mencionar que el tema en mención, en cualquier institución con fines de lucro es de gran interés, sin embargo, en el caso de las cooperativas financieras cobra mayor importancia, ya que el capital con el que operan corresponde a las aportaciones que realizan los miembros cooperativistas.

### **3. Métodos de Investigación**

Para realizar una investigación es necesario contar con métodos e instrumentos que contribuyan a la obtención de la información requerida, para ello debe utilizarse el más apropiado, considerando que debe elegirse dependiendo de la problemática a estudiar.

Los métodos de investigación, son los instrumentos de la actividad científica que nos sirve para conseguir el conocimiento de la naturaleza y la sociedad. Además, es el procedimiento planeado de la actividad científica para descubrir las fases de su desarrollo, esclarecer sus interacciones con

otros procesos y así generalizar y producir los conocimientos adquiridos<sup>24</sup>

Por lo cual, el método utilizado para el desarrollo de la investigación de la gestión de cartera de préstamos de las Cooperativas financieras del departamento de La Libertad es el siguiente.

**a. Análisis**

Se efectúa un análisis de todos los elementos que intervienen en la gestión de cartera de préstamo en las cooperativas.

**b. Síntesis**

Se agrupan los elementos que forman parte de la gestión de cartera, con la finalidad de lograr una visión integrada del problema en estudio y de esta manera elaborar un adecuado modelo de gestión de cartera para las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.

Por la naturaleza del caso en estudio se emplea el método inductivo, ya que se estudian de forma minuciosa y por separado todos los elementos involucrados en la gestión de cartera de préstamo efectuada por las cooperativas financieras del

24 Iglesias Mejía , S. "Guía para la elaboración de trabajos de investigación Monográficos o Tesis"

departamento de La Libertad, de esta manera se logra el entendimiento global de toda la problemática.

#### **4. Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado es el análisis descriptivo ya que se determina y analiza los aspectos más importantes de la gestión de cartera de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.

#### **5. Técnicas de investigación**

El proceso de investigación requiere de técnicas que contribuyan a la obtención de la información a analizar, en tal sentido, para la presente investigación se han considerado las siguientes técnicas.

##### **a. La encuesta.**

La información ha sido obtenida de una muestra de personas a través de un cuestionario dirigido al personal responsable de la gestión de préstamo, cobro y toma de decisiones, así como a los clientes de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad (ver anexo 1).

##### **b. La observación.**

Se realizó visitas a las diferentes cooperativas financieras del departamento de La Libertad, observando los recursos con los cuales realizan sus operaciones.

### **c. La entrevista.**

Se visitaron las diferentes cooperativas financieras del departamento de La Libertad, estableciendo contacto directo con las personas entrevistadas, lo cual permitió obtener datos más confiables.

Para llevar a cabo la entrevista, se realizó una guía de preguntas (ver anexo 3).

## **6. Determinación del universo**

Para la presente investigación ha sido necesario tomar en cuenta 2 universos:

- Cooperativas de ahorro y préstamo del departamento de La Libertad (gerentes y empleados).
- Clientes asociados de la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

## **7. Determinación de la muestra**

### **a. Muestra 1**

Para lograr obtener información homogénea se consideran como unidades de análisis 32 cooperativas de ahorro y préstamo del departamento de La Libertad las cuales están registradas en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Fuente INSAFOCOOP - Lista de cooperativas registradas del departamento de La Libertad al 22/06/2006

**FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA**

**Muestra No. 1**

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 (p)(q) N}{(Z_{\alpha/2})^2 (p)(q) + (N-1) e^2}$$

Donde:

P = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población

e = margen de error

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

**Datos:**

- N = 23 Cooperativas
- $Z_{\alpha/2} = 95\%$ , que equivale a 1.96
- e = 10%, 0.1
- p = 0.80
- q = 0.20

Entonces se tiene que:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.80) (0.20)23}{(1.96)^2(0.80) (0.20)+ (23-1) (0.1)^2}$$

$$n = \frac{14.137088}{0.834656} = 16.93762222 \sim 17$$

**n = 17 Cooperativas Financieras del departamento de  
La Libertad**

**b. Muestra 2**

Se analizaron los clientes de la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. lo cual permitió contar con los elementos necesarios para elaborar el diagnóstico de la gestión de cartera de las cooperativas antes mencionadas.

La selección de la muestra a investigar se efectúa bajo la técnica de Muestreo Aleatorio Simple.

**Muestra No. 2**

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 (p)(q) N}{(Z_{\alpha/2})^2 (p)(q) + (N-1) e^2}$$

Donde:

P = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población

e = margen de error

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza



**Datos:**

- N = 446 Clientes
- $Z_{\alpha/2} = 95\%$ , que equivale a 1.96
- e = 10%, 0.1
- p = 0.50
- q = 0.50.

Entonces se tiene que:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50) (0.50)446}{(1.96)^2(0.50) (0.50)+ (446-1) (0.1)^2}$$

$$n = \frac{428.3384}{5.4104} = 79.1694514$$

**n = 79 Clientes de la Cooperativa Financiera Solidez Total  
ACECENTA de R.L.**

**8. Procesamiento de la información**

Es la forma en la cual se tabula la información recolectada a través de las encuestas realizadas a los gerentes, empleados y clientes de las cooperativas, quienes representan las muestras objeto de estudio; así mismo, se plantean los comentarios de cada uno de los datos obtenidos en éstas.

#### **a. Tabulación**

Se procedió a ordenar, posteriormente se tabuló la información recolectada en la investigación de campo de cada una de las muestras objeto de estudio, de la siguiente manera.

- Se formularon 2 clases de preguntas: cerradas y de opción múltiple.
- Se efectuó un bosquejo como guía de preguntas para llevar a cabo la entrevista tanto a los gerentes, empleados como a los clientes de las cooperativas objeto de estudio, con la finalidad de fortalecer la investigación.
- Para cada una de las preguntas se plantearon los objetivos correspondientes.
- Se diseñó un cuadro como resumen de recolección de la información para cada pregunta, dividiéndose en cuatro partes: código, significado, frecuencia absoluta y porcentaje.
- Para cada una de las respuestas obtenidas se elaboró su respectivo comentario.
- Las respuestas se agruparon de acuerdo a la temática planteada en cada una de las preguntas efectuadas.

#### **9. Alcances de la investigación**

- Al realizar la investigación de campo se contó con la colaboración de la mayoría de las autoridades de cada una de

las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, permitiendo obtener información útil, lo cual fortaleció la investigación.

- Dentro de la investigación de campo, se contó con la fortaleza de cubrir todas las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, que representan la muestra objeto de estudio, de la cual se obtuvo la información necesaria, habiendo sido favorecidos con el apoyo de las personas que proporcionaron los datos precisos para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.
- Se obtuvo el apoyo y autorización de la máxima autoridad de la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. para efectuar la investigación y posteriormente la ilustración de un modelo que permita fortalecer la gestión de cartera de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.

#### **10. Limitantes de la investigación**

- Se determinó que la mayor limitante en el alcance de la investigación, fue el hecho de que el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), presenta el registro de la existencia de 32 cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Libertad. Sin embargo, en el trabajo

de campo se constató que a la fecha 6 no están operando, 1 fue trasladada al departamento de Sonsonate y otra a La Paz; además se identificó el registro duplicado de una cooperativa. Tomando en cuenta lo anterior, el universo se reduce a 23 y la nueva muestra se ajusta a 17 cooperativas (Ver anexo 4).

- Otra limitante encontrada en el proceso de recolección de la información para el trabajo de campo, fue la ubicación geográfica de las cooperativas financieras objeto de estudio, las cuales, en su mayoría se encuentran en lugares que son considerados de alto riesgo delictivo. Por otra parte, se necesitó recorrer largas distancias para acceder a éstas, y al no contar con vehículo propio esta tarea se realizó con mayor dificultad.

## **B. DIAGNÓSTICO DE LA APLICACIÓN ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD**

### **1. Generalidades de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.**

Se constató que el número de las cooperativas financieras del departamento de la libertad han incrementado en los últimos diez años (ver anexo 2, tabla No. 1).

Las cooperativas se pueden agrupar en dos grandes tipos, sean éstas abiertas o de vínculo cerrado (ver anexo 2, tabla No. 7).

Por otra parte, se puede mencionar que las cooperativas cuyas operaciones crediticias son mayores a \$300,000.00 y operan con un número superior a los 2,000 asociados son las de vínculo abierto (ver anexo 2, tablas No.102 y 103), Considerando lo anterior es necesario hacer mención que la aportación mensual que perciben las cooperativas financieras del departamento de La Libertad no sobrepasan los \$11.00 (ver anexo 2, tabla No.6).

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que las cooperativas abiertas, permiten el acceso de un mayor número de personas, tomando en cuenta que las únicas condiciones que se exigen para ingresar son ser mayor de edad y efectuar la aportación, condiciones que son mucho más rigurosas para las de tipo cerrado, ya que además de éstos, únicamente aceptan el ingreso de aquellos que cumplan con requisitos especiales tales como laborar en determinada empresa, radicar en una zona específica, pertenecer a un grupo social, etc. Por lo cual se puede afirmar que de las dos clases de cooperativas son las de tipo abierta las que tienen mayor oportunidad de crecimiento y expansión en el sector financiero no bancario.

Asimismo, se identificó que existen cooperativas abiertas y cerradas afiliadas a instituciones de segundo piso (ver anexo 2, tabla No. 104). Sin embargo, se puede observar que la tendencia es mayor en las cooperativas de tipo abierta. En torno a este hecho se puede concluir que las cooperativas federadas cuentan con una orientación más especializada para desarrollar sus actividades administrativas y operativas.

## **2. Consideraciones de la administración de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.**

### **a. Filosofía empresarial**

La mayoría de cooperativas aplican la administración de sus recursos empleando una filosofía que incluye la misión, visión, objetivos y metas, los cuales son del conocimiento de los empleados (ver anexo 2, tablas No. 28 a la 32).

### **b. Estructura Organizativa del área de créditos y cobros.**

En general, se constató que las cooperativas han centralizado la gestión de cartera en una sola área, la cual es la responsable de controlar la operatividad relacionada al otorgamiento y cobro de los préstamos (ver anexo 2, tabla No. 4 y 68). Pese a ello, no todas éstas cuentan con un espacio físico para el área de

créditos y cobros, ya que la mayoría, por ser cooperativas cerradas no poseen local propio y funcionan con los recursos de la empresa en la cual laboran sus asociados (Ver anexo 2, tabla No. 3).

Es mínimo el número de cooperativas que han nombrado a un jefe para el área de créditos y cobros, no obstante la mayoría expresan contar con el personal suficiente en esta área (Ver anexo 2, tabla No.26 y 69).

**c. Elementos en el plan de trabajo del área de créditos y cobros de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.**

Se determinó que los tres elementos considerados por la mayoría de cooperativas en su plan de trabajo son el presupuesto de ingresos y egresos, programas de capacitación y la proyección de colocación de préstamos, sin embargo, es mínimo el número de cooperativas que toma en cuenta en sus planes la proyección de recuperación, mercadeo e inversión (ver anexo 2, tabla No. 22).

Por otra parte, se puede mencionar que un reducido número de cooperativas, incumplen lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de La Ley General de Asociaciones Cooperativas, ya que no elaboran planes de trabajo.

**d. Consideraciones al control en el área de créditos y cobros.**

Más de la mitad de las cooperativas cuentan con equipo informático y programas para el manejo de la cartera (ver anexo 2, tablas No. 24 y 70), el cual les permite generar reportes y estados de cuenta (ver anexo 2, tabla No. 71). Sin embargo, se determinó que la mayoría de éstas no cuenta con un reporte de recuperación de préstamos (ver anexo 2, tabla No. 23).

Por otra parte, se determinó que las cooperativas cuentan con un control para ubicar las garantías presentadas por los asociados (ver anexo 2, tabla No. 59). A pesar de esto, las cooperativas actualizan los expedientes de sus clientes solamente cuando éstos efectúan algún trámite, lo cual no garantiza que en determinado momento las cooperativas cuenten con información útil y actualizada (ver anexo 2, tabla No. 58).

**3. Servicios que ofrecen las cooperativas financieras en el departamento de La Libertad.****a. Servicios que ofrecen las cooperativas.**

Todas las cooperativas ofrecen los servicios de ahorro y préstamo, y solamente las cooperativas abiertas brindan mayor diversificación en los servicios, pues ofrecen servicios intercorporativos, remesas familiares y seguros. (Ver anexo 2, tablas No. 8 y 34).



**b. El préstamo como servicio más solicitado.**

En torno a los servicios que ofrecen las cooperativas se determinó que el más demandado es el préstamo y específicamente el de consumo. Es mínimo el grupo de asociados que emplean los servicios para financiar actividades productivas (ver anexo 2, tablas No.9, 10 y 88). Lo cual permite confirmar que los asociados recurren a las cooperativas para solventar sus necesidades económicas más inmediatas.

En torno a la calidad de los servicios que ofrecen las cooperativas, la totalidad de los clientes expresó que es necesario que éstos sean mejorados (ver anexo 2, tabla No.101).

**4. Gestión de cartera en las cooperativas financieras del departamento de La Libertad.****a. Gestión de préstamo****1. Políticas de préstamo en las cooperativas financieras.**

Todas las cooperativas emplean políticas como lineamientos para desarrollar sus operaciones crediticias. Cabe destacar que el 75% de ellas consideran que dichas políticas son de tipo racional ya que toman muy en cuenta la garantía y los aspectos subjetivos como la calidad del cliente. (Ver anexo 2, tablas No.11, 12 y 35). Sin embargo, se determinó que la mayoría de

cooperativas para establecer la calidad del cliente no efectúan consultas a las empresas especializadas en referencias crediticias y las pocas que lo hacen son de tipo abiertas (ver anexo 2, tabla No. 37).

El perfil del cliente que hace uso de los servicios de las cooperativas, está definido por hombres y mujeres mayores de edad, empleados(as) asalariados(as) y en menor escala comerciantes, con niveles de ingresos que no sobrepasan los \$500.00, que no necesariamente tienen que ser residentes del departamento de La Libertad. (Ver anexo 2, tablas No. 73-77).

Además se determinó que la liquidez del asociado es la condición fundamental que las cooperativas consideran para el otorgamiento de préstamos (ver anexo 2, tabla No.46). Asimismo, se constató que la documentación que al menos siete de cada diez cooperativas requieren para tramitar un préstamo son: la solicitud, efectuar aportación, fotocopia de DUI y NIT y constancia de ingresos (ver anexo 2, tablas No. 45 y 81).

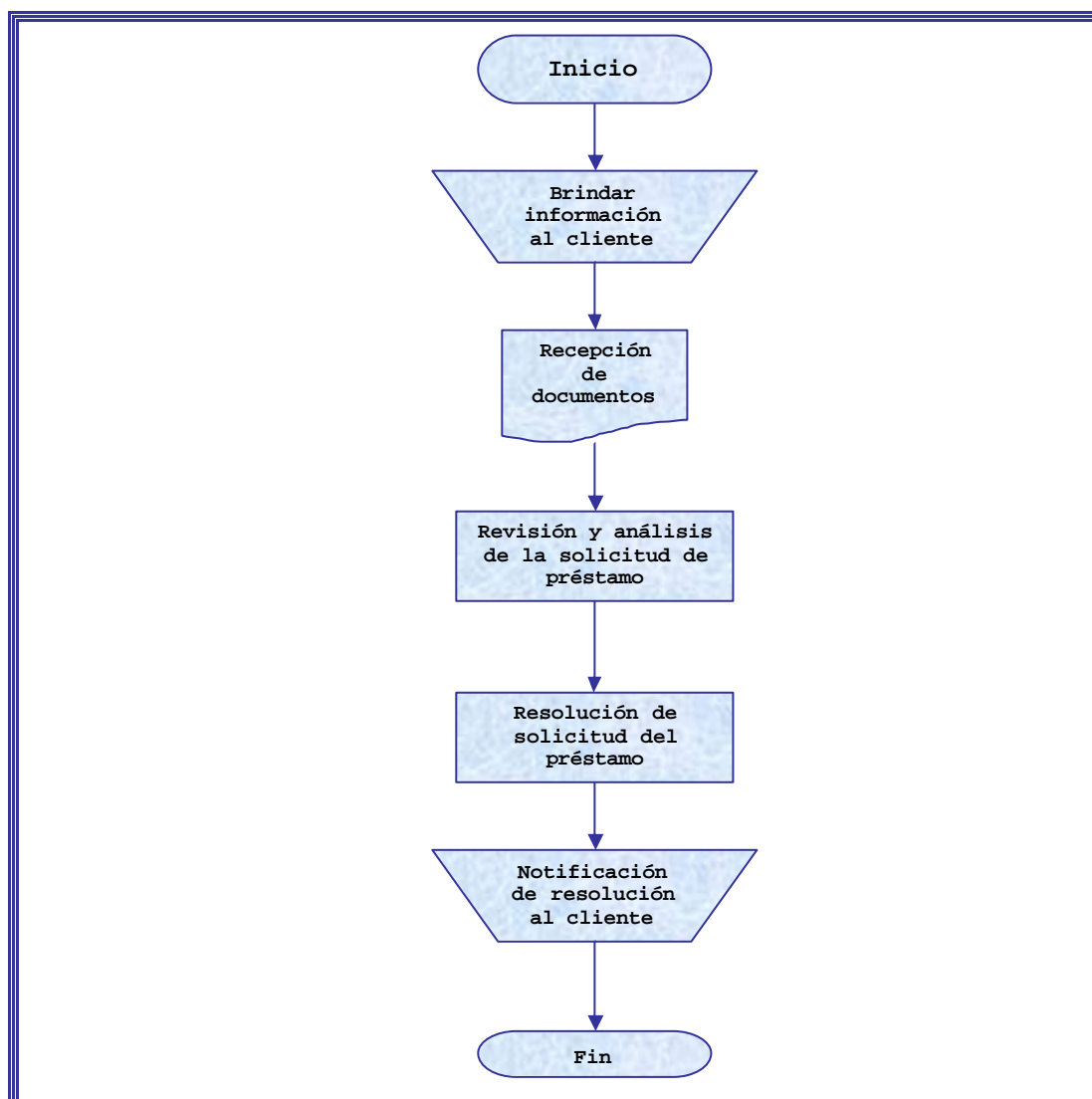
No obstante, que se observa una cierta regularización en el funcionamiento de las cooperativas, éstas expresaron requerir la implementación de un modelo de gestión de cartera que les permita la mejora en la administración financiera (ver anexo 2, tabla No.72).

## 2. Consideraciones al proceso de otorgamiento de préstamos en las cooperativas financieras.

Más de la mitad de cooperativas expresaron que para otorgar un préstamo efectúan los siguientes pasos (ver anexo 2, tabla No. 36):

### PROCESO DEL PRÉSTAMO

Figura No.2.1



Elaboración propia con información obtenida en la investigación de campo

La información anterior demuestra lo básico que es el proceso que siguen las cooperativas para otorgar un préstamo y la necesidad de efectuar un análisis del proceso a fin de desconcentrar las operaciones y efectuar una reestructuración de éstas.

**a. Aprobación de préstamos.**

La aprobación de los créditos en general, es efectuada en todas las cooperativas por el comité de créditos, es necesario señalar que también dicha labor es efectuada en menor escala por el consejo de administración y por el gerente de las mismas (ver anexo 2, tabla No. 40).

Por otra parte, se verificó que la aprobación de préstamos a personas que tienen vínculos con la administración de las cooperativas es realizada por niveles de autoridad superiores a los solicitantes (ver anexo 2, tablas No. 41-43).

En relación al tiempo que transcurre para determinar la aprobación o negación de un préstamo se determinó que las cooperativas operan con tiempos de resolución que no superan a los cinco días hábiles (ver anexo 2, tabla No. 44).

**b. Formalización de préstamos**

En cuanto a la formalización del préstamo se determinó que las cooperativas, garantizan la formalidad de sus préstamos con

documentos de tipo privado y algunas también utilizan documentos de tipo público como el testimonio de escritura pública. (Ver anexo 2, tabla No. 38).

Pese a que este tipo de trámite de alguna manera genera gastos, es mínima la diferencia entre las cooperativas que cobran y no cobran por dicho trámite; algunas de las que expresaron no cobrar por el trámite son las que funcionan dentro de la misma empresa en la cual opera la cooperativa, esto demuestra la dependencia de algunas de ellas, ya que no han estructurado mecanismos que les permitan obtener recursos a fin de lograr ser auto sostenibles (ver anexo 2, tabla No. 54).

### **3. Estructura de la cuota de pago.**

La cuota de pago de un préstamo está conformada por el pago de capital e interés, valores que son de rigor para la totalidad de las cooperativas, no así la cuota de aportación y el seguro de deuda que sólo es cobrado por un mínimo de éstas. Cabe mencionar que sólo dos cooperativas realizan provisión para cuentas incobrables. Esto demuestra que la mayor parte de cooperativas no tienen definida una completa estructura de la cuota de pago (ver anexo 2, tablas No. 14 y 53).

Las opciones de pago más utilizadas por las cooperativas son los pagos mensuales y quincenales. Esta política se encuentra vinculada con el hecho de que la mayoría de empresas fijan los

pagos a sus empleados de manera mensual y quincenal. En relación a este punto los clientes expresaron que los pagos los efectúan personalmente y en efectivo (ver anexo 2, tabla No. 52 y 91).

#### 4. Tasas de interés por otorgamiento de préstamos.

##### a. Tasas de interés

Cuadro No.2.1

Tipo de Crédito	No. Cooperativas que ofrecen el servicio	Porcentaje de cooperativas	Tasa que cobran
Consumo	10	58.82%	Del 9% al 13%
Comercio	2	11.76%	Del 19% al 23%
Vivienda	3	17.65%	Del 14% al 18%
Micro crédito	2	11.76%	Del 9% al 13%

Como ya se mencionó anteriormente, la cartera de crédito de las cooperativas se concentra en los créditos de consumo, por los cuales se observa que cobran tasas accesibles, igual tendencia se observa en los créditos de comercio, vivienda y micro crédito, con la salvedad que éstos son ofrecidos por un reducido número de cooperativas, las cuales son de vínculo abierto (ver anexo 2, tablas No. 47-50).

#### **b. Actualización de tasas de interés.**

La revisión y actualización de las tasas de interés, es efectuada por aproximadamente el sesenta por ciento de las cooperativas de forma anual, lo que demuestra que dichas tasas se mantienen igual durante todo el año. Así mismo, se constató la existencia de cooperativas que no efectúan actualización de tasas (ver anexo 2, tabla No. 51).

#### **5. Seguimiento a los préstamos otorgados.**

Se determinó que el seguimiento a los préstamos otorgados es una política imperante para la generalidad de las cooperativas, asimismo, se constató que la política es extensiva para toda la cartera de préstamos, indistintamente de los montos. La responsabilidad de efectuar el seguimiento es tarea que han delegado en el ejecutivo de créditos y excepcionalmente también en el gerente (ver anexo 2, tablas No. 55-57).

#### **b. Gestión de cobro**

##### **1. Políticas de cobro**

La política de recordarle al cliente el pago de su préstamo, aun cuando es una estrategia preventiva, es implementada solamente por seis de cada diez cooperativas. Algunos de los clientes expresaron que la cooperativa tiene como parte de sus políticas

recordarles mensualmente y por medio de llamadas telefónicas el pago de su préstamo (ver anexo 2, tablas No. 62,63, 95-97). En relación a lo recién expuesto se deduce que las cooperativas no están aprovechando las bondades de los nuevos mecanismos informáticos de comunicación.

## **2. Gestión de cobro**

Se constató que la mayoría de cooperativas efectúan gestión de cobro a los préstamos otorgados, función que es realizada generalmente por el ejecutivo que gestionó el préstamo, lo cual evidencia que en estas cooperativas existen cuentas retrasadas, por lo que se deben destinar recursos a fin de recuperarlas. Es de hacer notar que existen cooperativas que aun cuando expresaron tener cuentas en mora, no realizan gestión de cobro (ver anexo 2, tabla No. 60 y 61).

En relación al tipo de gestión de cobro efectuada por las cooperativas, se observa que los clientes consideran que es amable y cortés. No obstante esta condición no garantiza la efectividad en la gestión de cobro, pues es tarea que requiere el empleo de técnicas enfocadas en la recuperación de los saldos retrasados (ver anexo 2, tabla No. 98).



### **3. Obstáculos en la recuperación de préstamos**

Las principales limitantes que enfrentan las cooperativas al momento de efectuar la gestión de cobros son el no contar con las políticas de cobro adecuadas y la falta de localización de los clientes (ver anexo 2, tabla No. 67).

#### **c. Riesgo crediticio**

##### **1. Mora en las cooperativas de ahorro y crédito.**

Se observa que una cifra considerable (82.35%) de cooperativas presenta problemas de mora en su cartera de préstamos, la mayoría expresaron recuperar en el plazo acordado solamente entre el 75% y 85% de los préstamos otorgados, y esta situación es más crítica en aquellas que recuperan menos del 50% (ver anexo 2, tabla No. 64 Y 65). La mayor parte de los clientes expresaron haber tenido problemas de mora en sus cuentas (ver anexo 2, tabla No. 93).

##### **2. Causales de Morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito.**

Se determinó que según los responsables del área de préstamos y cobros, las principales causas por las cuales los préstamos en las cooperativas de ahorro y crédito presentan morosidad son: La implementación de políticas de cobro no adecuadas, deficiencia

en la evaluación del otorgamiento de préstamo y la falta de gestión de cobro (ver anexo 2, tabla No. 66).

Por su parte, los clientes afirman que las principales causas por las cuales han tenido retraso en el pago de su préstamo son: La fijación de una inadecuada fecha de pago, disminución de ventas del negocio, falta de tiempo para efectuar el pago y finalmente el olvido de la fecha de pago. Lo anterior permite identificar hacia donde deben orientar los esfuerzos las cooperativas para minimizar el problema de la mora crediticia (ver anexo 2, tabla No. 94).

### **3. Identificación de la mora en la cartera.**

La generalidad de las cooperativas coincide en identificar que la mora de su cartera se presenta en mayor escala en los préstamos de consumo (ver anexo 2, tabla No. 20). Es importante denotar que la cartera crediticia de las cooperativas está conformada principalmente por este tipo de préstamos (ver anexo 2, tabla No. 10), lo cual señala lo necesario de implementar medidas a fin de lograr una sana gestión de cartera.

#### **4. Tasa de interés en concepto de mora**

Se estableció que un número significativo de cooperativas (41.18%) no cobran recargos por mora y aquellas que lo hacen, cobran entre el 3% y 5% sobre cuota vencida. Esto se puede vincular al hecho de que la mayoría no tienen definida una política para recuperar el costo que genera la tardanza en la recuperación de los recursos colocados (ver anexo 2, tabla No. 15).

#### **5. Opciones que ofrecen las cooperativas para la recuperación de mora**

Se determinó que un 29.11% de los clientes expresaron tener cuentas en mora, algunos de ellos expresaron que la cooperativa no les ha ofrecido alternativas para poner al día sus cuentas crediticias. Por otra parte, se observa que las dos opciones que han ofrecido a un reducido número de clientes son en primer lugar el refinanciamiento seguido de planes de pago (ver anexo 2, tabla No. 99 y 100).

#### **6. Cuentas incobrables.**

Las cuentas en mora son declaradas como incobrables en la mayoría de cooperativas luego de determinar, que tanto el deudor principal como el fiador o codeudor no puedan ser localizados o

cuando consideran haber agotado la gestión de cobro (ver anexo 2, tabla No.19).

La regulación de las cuentas incobrables en razón de la antigüedad de los saldos, según lo expresado por el 70.58% está definido por periodos que van de los 6 a los 12 meses y para un mínimo de éstas después de los doce meses (ver anexo 2, tabla No.18).

#### **7. Provisión para cuentas incobrables.**

Un poco más del 50% de las cooperativas no realiza una provisión para cuentas incobrables. Algunos gerentes manifestaron que no realizan la provisión de cuentas incobrables para no afectar la distribución de excedentes (ver anexo 2, tabla no.21).

Al consultar la estructura de la cuota de pago de un préstamo se determinó que únicamente dos cooperativas incluyen valores para constituir la provisión para cuentas incobrables. Esto demuestra que la mayor parte de las cooperativas no tienen definida una estructura de cuota de pago, que resguarde los recursos invertidos en la cartera (ver anexo 2, tabla No.53).

### **C. CONCLUSIONES**

1. Las cooperativas financieras del departamento de La Libertad han experimentado un crecimiento considerable durante los últimos diez años, algunas se han afiliado a instituciones de segundo piso volviéndose de vínculo abierto e incrementado el número de asociados y por consiguiente el volumen de su cartera.
2. Las cooperativas financieras operan bajo la filosofía del cooperativismo, así mismo poseen definida una estrategia de trabajo que considera la misión, visión, objetivos y metas, los cuales son del conocimiento de los empleados.
3. El área de créditos y cobros dentro de las cooperativas financieras, organizativamente está definida, sin embargo es mínimo el número de éstas que han delegado a un jefe para la dirección y coordinación de dicha área. Así mismo, se verificó que la mayoría no cuenta con un espacio físico para el desarrollo de sus operaciones, ya que la mayoría son de vínculo cerrado. Por lo que no poseen local propio y funcionan bajo las instalaciones de la empresa en la que laboran sus asociados.

4. Las cooperativas no incluyen dentro de sus planes de trabajo la proyección de recuperación, mercadeo e inversión, incluso algunas están incumpliendo el artículo 44 del Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas ya que no efectúan planes de trabajo.
5. Existen debilidades en el control que están efectuando las cooperativas financieras en el área de créditos y cobros, ya que aun cuando tienen equipo informático éstas no generan un reporte de recuperación de préstamos. Por otra parte, es necesario considerar que no se está actualizando la información que contienen los expedientes de los clientes de las cooperativas, pues sólo lo realizan cuando éste se presenta a efectuar algún trámite.
6. Los servicios que ofrecen las cooperativas financieras son más diversificados en aquellas de vínculo abierto, debido a que hay mayor cobertura pues ofrecen servicios intercorporativos, remesas familiares y seguros.
7. Las cooperativas financieras constituyen su cartera crediticia principalmente por los préstamos para consumo. Cabe destacar, que para las de vínculo abierto existe una mínima proporción que corresponde a préstamos para

comercio, vivienda y micro créditos, servicios que no son ofrecidos por las de vínculo cerrado, por lo cual se puede decir que en éstas, su cartera está constituida totalmente por préstamos de consumo.

8. Las cooperativas financieras operan bajo lineamientos para desarrollar sus operaciones crediticias las cuales son calificadas como racionales. Sus servicios son orientados en mayor escala a empleados asalariados quienes en su mayoría son personas residentes del departamento de La Libertad. Cabe señalar que es mínimo el número de cooperativas que hacen uso de los servicios que ofrecen las empresas especializadas en referencias crediticias.
9. El proceso para el otorgamiento de préstamos dentro de las cooperativas financieras sigue una secuencia de pasos elementales, lo que demuestra la necesidad de efectuar un análisis de éste para lograr mayor efectividad.
10. Las cooperativas financieras de vínculo cerrado que no cobran por otorgamiento de préstamo, demuestran la deficiencia de éstas ya que no han estructurado mecanismos que les permitan costear sus operaciones para lograr ser auto sostenibles.

11. No existe una adecuada estructuración de la cuota de pago para los préstamos en las cooperativas financieras, ya que no incluye valores en concepto de aportación y seguro de deuda y son mínimas las que incluyen un porcentaje para cuentas incobrables.
12. Las cooperativas financieras, al no revisar periódicamente las tasas de interés generan que éstas no estén acorde a las condiciones del entorno, poniendo en riesgo la posibilidad de mantener y expandir sus servicios.
13. Las cooperativas financieras no están empleando los recursos que ofrece la tecnología informática, ya que no utilizan el correo electrónico para recordar a sus clientes el pago de su préstamo.
14. Las cooperativas financieras se encuentran limitadas al efectuar la gestión de cobro bajo la orientación de inadecuadas políticas de cobro y por la falta de localización de sus clientes, lo cual se vincula también con la deficiencia en la evaluación de éstos, aunado a la falta de actualización de los expedientes.



15. La mayoría de cooperativa determina que el factor a considerar para el otorgamiento de un préstamo es la liquidez y garantía del solicitante del préstamo.
16. La mora crediticia es un problema que afecta a la mayoría de las cooperativas financieras del departamento de La Libertad, originándose por la implementación de políticas de crédito no adecuadas, la deficiencia en la evaluación del otorgamiento y a la estipulación de fechas de pago inadecuadas. Cabe señalar que el índice de mora se presenta principalmente en los créditos de consumo.
17. Aun cuando el problema de mora afecta la cartera crediticia de gran parte de las cooperativas financieras, existe un significativo número de éstas que no cobran recargos por morosidad y las que cobran lo hacen con márgenes que oscilan entre el 3% y 5%.
18. La mayoría de los clientes expresan que no se les ha ofrecido alternativas para solucionar su problema de morosidad, y aquellos a quienes se les han dado opciones son el refinanciamiento seguido de planes de pago.

19. La mayoría de cooperativas financieras establecen una cuenta en mora como incobrable cuando determinan ilocalizable al deudor y codeudor (fiador), además de ser agotada la gestión de cobro.
  
20. Las cooperativas financiera al no provisionar (reservar) para las cuentas incobrables incumplen las disposiciones contenidas en el Art.50 literal f), de la Ley General de Cooperativas y el Art. 67 literal b) del Reglamento de dicha ley, además al no provisionar ponen en riesgo la solidez de la cooperativa e incumplen las normas prudenciales que deben seguir las instituciones que se dedican a realizar actividades financieras.

#### **D. RECOMENDACIONES**

Una buena gestión de cartera representa para las cooperativas la posibilidad de consolidarse como una opción viable de financiamiento para sus asociados, por lo que se recomienda:

1. Operar bajo los principios del cooperativismo, manteniendo dentro de la filosofía de trabajo la misión, visión, objetivos y metas a fin de lograr indicadores de la gestión que se realiza.
2. Nombrar un jefe para el área de créditos y cobros, así como definir un espacio físico para la ubicación de dicha área en la cual se mantenga toda la información entorno a la gestión de cartera.
3. Elaborar e incluir en sus planes de trabajo la proyección de recuperación, mercadeo e inversión, y así darle cumplimiento al Art. 44 del Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas.
4. Utilizar el equipo informático de tal forma que éste puede generar reportes útiles a la gestión de cartera y específicamente en la recuperación de préstamos. Por otra parte, es necesario que se implemente como medida de control actualizar la información que contiene los

expedientes de los clientes de las cooperativas de forma semestral.

5. Las cooperativas que deseen consolidar y diversificar sus servicios deben valorizar la posibilidad de eliminar las barreras que limitan el acceso de más personas y buscar el apoyo de instituciones especializadas como son aquellas de segundo piso.
6. Las cooperativas financieras deben diversificar su cartera de crédito buscando mecanismos que contribuyan a la colocación de préstamos al sector productivo.
7. Las cooperativas financieras deben considerar dentro de sus lineamientos consultar a las empresas especializadas en referencias crediticias el estatus de los solicitantes de crédito para tomar una decisión más segura sobre la aprobación o negación de un préstamo, se recomienda emplear los servicios de INFORED, ya que es un organismo creado para centralizar la información crediticia de todo el sector cooperativo de ahorro y crédito en El Salvador.
8. Las cooperativas financieras deben diseñar un procedimiento de otorgamiento de préstamos el cual

contenga todos los pasos necesarios para obtener y analizar la información del solicitante y de la situación financiera de éste.

9. Las cooperativas financieras deben establecer mecanismos que les permitan recuperar los costos administrativos que genera la colocación de préstamos y así mismo consolidar los recursos que les permitan ser auto sostenibles.
10. Se debe efectuar una reestructuración de la cuota de pago de los préstamos en las cooperativas financieras, que debe incluir adicional al capital e interés, valores en concepto de aportación y seguro de deuda, y un porcentaje para cuentas incobrables.
11. Las cooperativas financieras, deben revisar por lo menos trimestralmente las tasas de interés que se aplican a los préstamos a fin de que éstos estén acorde a las condiciones del entorno, y asegurar la posibilidad de mantener y expandir sus servicios.
12. Las cooperativas financieras deben de considerar como herramienta en la gestión de cobros, los recursos tecnológicos como el correo electrónico, y buscar formas

que permitan un mayor acercamiento entre cooperativas y clientes.

13. Las cooperativas financieras deben efectuar una reestructuración al procedimiento de cobranza en el cual se deberán ejecutar de forma ordenada todas y cada una de las etapas de comprende dicho sistema y a la vez se revisen los instrumentos de cobro con el objeto de actualizarlos, modificarlos o crearlos a fin de lograr fortalecer la gestión de cobro y minimizar la cartera morosa.
14. Las cooperativas financieras deben rediseñar sus políticas de préstamos a fin de colocar créditos únicamente a clientes que reúnan el perfil que exige la cooperativa, así mismo, es necesario que al fijar la fecha de pago, se efectúe de común acuerdo con el cliente y a la vez deberá entregársele un calendario que indique la fecha en la cual efectuará los pagos correspondientes.
15. El factor que determinará el otorgamiento de un préstamo será la liquidez y capacidad de pago que se le determine al solicitante del préstamo.

16. Es necesario que las cooperativas financieras implementen como medida el cobro de un 3% por cuotas en mora, a fin de cubrir los costos que genera a ésta el retraso del pago.
17. Las cooperativas financieras deben ofrecer diferentes alternativas para solucionar los problemas de morosidad que presentan los clientes.
18. Es necesario implementar dentro de las cooperativas financieras un mecanismo para identificar cuándo una cuenta en mora puede definirse como incobrable.
19. Las cooperativas financieras deben provisionar (reservar) para las cuentas incobrables con la finalidad de darle cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Art. 50, literal f), de La Ley General de Asociaciones Cooperativas, Art.9 literal k) y Art. 67, literal b) del Reglamento de dicha ley, a fin de no poner en riesgo la solidez de las cooperativas.

### CAPÍTULO III

#### DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CARTERA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD. CASO ILUSTRATIVO.

##### **A. Importancia.**

La presentación de un modelo de gestión de cartera para las cooperativas de ahorro y crédito del departamento de La Libertad, constituye un valioso aporte que permitirá que a través de la implementación de éste, se logre el fortalecimiento financiero, entendiéndose por modelo un ejemplar digno de imitación.

Este modelo contará con herramientas que le permitirá al sector cooperativo de ahorro y crédito, el desarrollo de las actividades crediticias de una forma más estructurada y controlada, por consiguiente mejores resultados. Por otra parte, la aplicación de este modelo, proporcionará información útil para la toma de decisiones referente a la gestión de crédito y cobro, a fin de lograr y mantener una sana cartera de créditos.



## **B. Objetivos**

### **1. General**

Presentar un modelo de gestión de cartera que contribuya al fortalecimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del departamento de La Libertad.

### **2. Específicos**

- Establecer las políticas para el otorgamiento, control y recuperación de los préstamos en las cooperativas de ahorro y crédito.
- Presentar el perfil crediticio que las cooperativas deben considerar al momento de evaluar el otorgamiento de un préstamo.
- Implementar el uso de recursos tecnológicos en la gestión crediticia.
- Establecer una adecuada política de cobro que facilite la recuperación de los préstamos en mora.

**C. Propuesta de la estructura organizativa del área de  
Créditos y Cobros.**

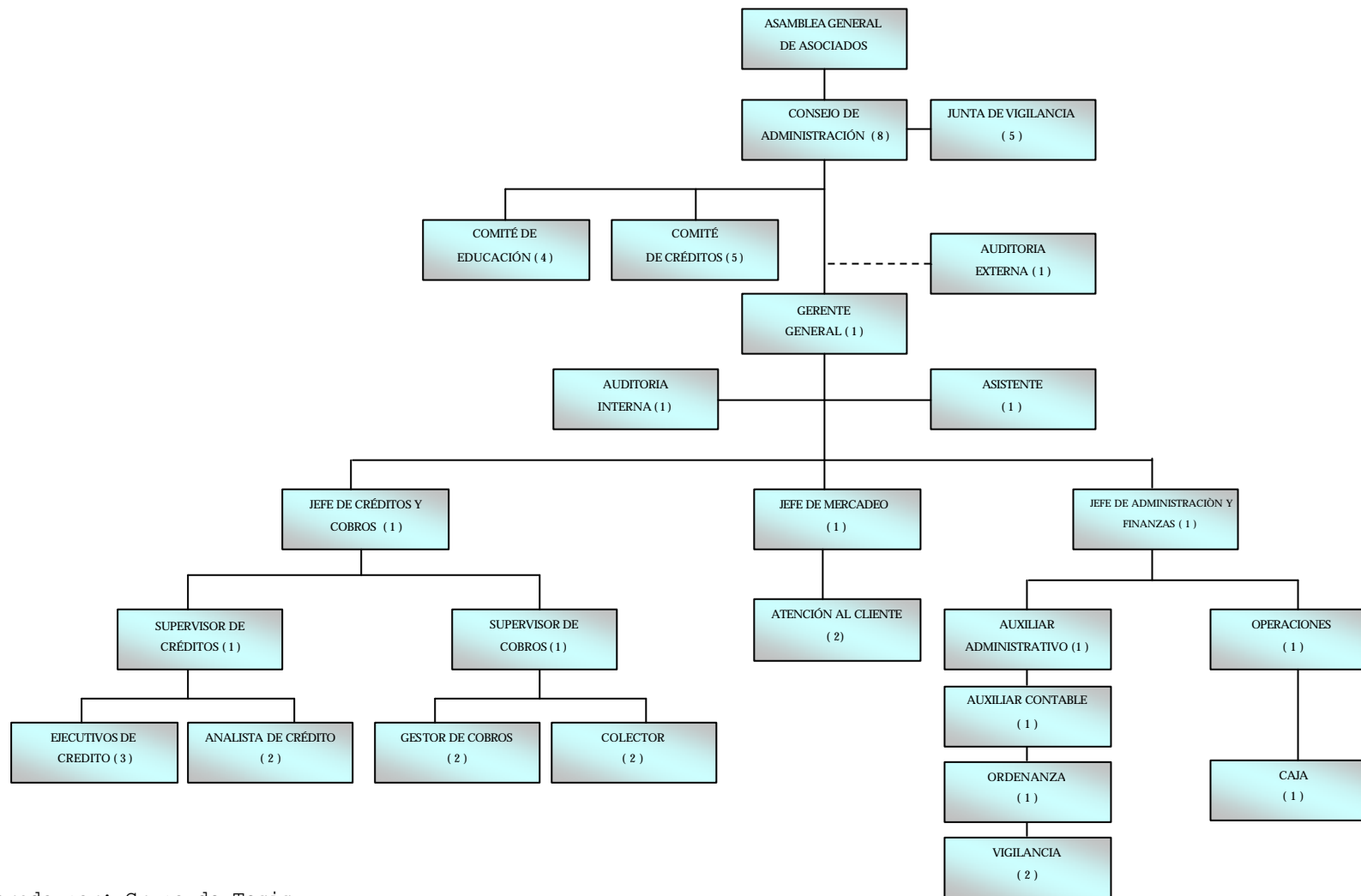
El departamento de créditos y cobros estará conformado por personal que desempeñará las funciones de:

- Jefe del área de créditos y cobros,
- Supervisor de créditos
- Ejecutivo de crédito
- Analista de crédito
- Comité de crédito
- Supervisor de cobros
- Gestor de cobro
- Colector

Quienes efectuarán sus labores conforme a lo establecido en la descripción de puesto. (Ver anexo No.5)

Así mismo, se dotará de un espacio físico para la ubicación de esta área, en la cual se mantendrá toda la información en torno a la gestión de cartera.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA** **FIGURA No. 3.1**  
**COOPERATIVA FINANCIERA "SOLIDEZ TOTAL", ACECENTA DE R.L**



Elaborado por: Grupo de Tesis

## **D. Gestión de préstamos.**

La gestión de préstamo incluirá todas aquellas actividades encaminadas a efectuar una acertada colocación de préstamos.

### **1. Políticas para el manejo de la cartera de préstamos.**

Las políticas crediticias son los lineamientos a los cuales la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L debe apegarse, con el fin de generar condiciones que permitan la salvaguarda de los recursos económicos de ésta.

#### **a. Objetivo de la política crediticia**

Minimizar los riesgos crediticios, operacionales y de solvencia inherentes a la gestión del préstamo, a través del establecimiento de normas que regulen el otorgamiento y administración de la cartera.

#### **b. Sujetos de crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito deben considerar como sujetos de créditos, aquellas personas que cumplan con el siguiente perfil:

- Ser asociado y efectuar aportación, con una antigüedad no menor a los tres meses.
- Presentar solicitud llena

- Ser mayor de edad.
- Estar legalmente habilitado para contratar o contraer obligaciones de crédito.
- Presentar fotocopia de DUI y NIT.
- Asociados cuya fuente de ingresos provenga de otras actividades como el comercio, industria y producción, entre otras, deben contar con seis meses de experiencia en dicha actividad.
- Estar calificado en categoría riesgo "A" o "B" en otras instituciones y no presentar mora.
- Fotocopia de recibos (agua, luz, teléfono, cable, etc)
- Residente dentro del alcance geográfico de la cooperativa
- Para asociados cuya fuente de ingresos provenga de un salario (empleados), deberá:
  - ® Contar con estabilidad laboral mínima de 12 meses.
  - ® Percibir ingreso mayor al salario mínimo vigente.
  - ® Presentar constancia de salario debidamente formalizada (solicitante y codeudor).
  - ® Presentar referencias crediticias, solicitadas a discreción de la cooperativa.
  - ® Fotocopia de certificado del seguro social

**c. Aspectos a observar en el análisis al deudor y codeudor**

Es necesario determinar la disposición y recursos necesarios con los que cuentan el deudor y su codeudor para responder por la obligación que se contraiga. Por lo cual es necesario que la cooperativa constate que:

- El deudor y su codeudor cuentan con la capacidad y voluntad de hacer frente a la obligación que se pacte.
- El codeudor deberá percibir ingresos iguales o superiores al del solicitante del préstamo, se permitirá la presentación de dos fiadores siempre que la suma de los ingresos de éstos sea mayor o igual al del solicitante.
- Se deberá prestar mucha atención a la información que se obtenga de la confirmación telefónica de las referencias comerciales, personales y familiares a fin de constatar el récord crediticio y la moral de pago de éstos.
- Se deberán efectuar consultas sobre el récord crediticio del solicitante y su codeudor en los burós de crédito: Infored, Dicom y la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Dependiendo de la línea de crédito, el deudor y su codeudor deberán autorizar orden de descuento.

- En el análisis de préstamo a clientes recurrentes se deberá consultar la información que presenta el historial de crédito (Anexo No.6)
- No se permite el cruce de firmas entre asociados.

La cooperativa podrá aceptar uno o más codeudores solidarios.

#### **d. Límite máximo para otorgamiento de préstamo**

El monto máximo que la cooperativa podrá otorgar a una misma persona en cualquier línea de préstamo, en función del análisis integral del riesgo, capacidad empresarial, de pago y garantía, no podrá exceder el 5% del fondo patrimonial de la cooperativa, a fin de garantizar la diversificación de la cartera y no concentrar el riesgo.

Entendiéndose como fondo patrimonial la suma del Capital Primario y el Capital Complementario de la cooperativa.

#### **e. Consideraciones a los préstamos relacionados**

- **Límite de préstamo**

Los préstamos que la cooperativa otorgue a gerentes, miembros del consejo de administración, junta de vigilancia o empleados se considerarán como relacionados, dado el vínculo de éstos con la cooperativa, por lo cual, el monto individual de los

préstamos no podrá superar el 5% del fondo patrimonial de la cooperativa a fin de garantizar la diversificación de la cartera y no concentrar el riesgo.

- **Unanimidad para aprobación de préstamos**

Los préstamos relacionados deberán ser aprobados por unanimidad por el consejo de administración, dejando constancia de ello en un acta debidamente suscrita.

- **Igualdad de condiciones crediticias.**

No se podrán conceder condiciones más favorables a los préstamos relacionados en cuanto a plazos, tasas de interés o garantías, deberán someterse en igualdad al proceso del otorgamiento.

**f. Inhabilidad para participar en el proceso de evaluación.**

Las personas que participen en la decisión del otorgamiento de préstamos, no deberán tener intereses personales que puedan influir en la toma de decisiones, de existir intereses contrapuestos, deberán revelarlo y no participar en el proceso.

**g. Formalización del préstamo**

- **Instrumentos para formalizar un préstamo.**



Atendiendo la línea del producto, los préstamos podrán formalizarse mediante: pagaré, mutuo simple, contrato y escritura pública.

- **Costos de la formalización**

Los gastos por concepto de tramitación, notariales, valúos, registros de bienes muebles e inmuebles y otros conceptos, serán asumidos por el solicitante. Son valores de rigor a cobrar los siguientes:

Comisión por otorgamiento: 1% (más IVA) sobre el monto otorgado

Prima de seguro: 0.5% por monto otorgado descontado en desembolso

- **Lugar de formalización**

Todos los préstamos deberán formalizarse dentro de las instalaciones de la cooperativa.

- **Forma de entrega de los fondos del préstamo.**

La entrega de los fondos del préstamo, se efectuará una vez que la obligación se encuentre debidamente formalizada.

Los fondos estarán a disposición del prestatario en su cuenta de ahorro a la vista.

Sin embargo para los préstamos cuyo fin sea el de financiar construcciones o la ejecución de proyectos por etapas, el desembolso se efectuara conforme a un plan, para lo cual el

asociado deberá presentar un cronograma del proyecto financiero o del avance de obra. (Ver anexo No. 7)

#### **h. Pago de las cuotas**

- **Formas de pago**

Las formas que se permiten para el pago de préstamo en todas las líneas de producto son:

- Pago en Efectivo en caja de la Cooperativa y mediante colector (anexo No.8)
- Orden de descuento (anexo No.9)
- Cargo a cuenta (anexo No.10)

- **Fijación de fechas de pago.**

La fecha de pago de los préstamos será establecida a conformidad del cliente asociado. Los préstamos serán pagados mediante cuotas fijas, vencidas y sucesivas, se admiten según la línea de préstamo, pagos semanales, quincenales y mensuales.

- **Estructura de la cuota de pago**

Los pagos de los préstamos se efectuarán mediante cuotas que estarán conformadas según los detalles que se muestran en el cuadro siguientes y en anexo No. 8.

Estructura de la cuota de pago

Cuadro No. 3.1

Concepto	Criterio
Amortización de capital	De acuerdo a normativa vigente
Interés Normal	De acuerdo a la línea de producto
Interés Moratorio	3% sobre saldos en mora
Ahorro Simultáneo	\$1.50 el cual podrá incrementarse a solicitud del cliente
Aportaciones	\$5.71 mensuales
Seguro	\$1.00 por cada \$1,000.00 otorgados y proporcional para montos diferentes
Gastos operativos	Una cuota fija de \$2.00
Comisión por administración	\$1.50 más IVA por cada \$1,000.00 otorgados y proporcional para montos diferentes.

**i. Tasas de interés y comisiones.**

Las tasas de interés, comisiones y recargos aplicables a cada línea de crédito, así como los plazos, serán trimestralmente revisados y actualizados en forma razonada por el gerente, el consejo de administración de la cooperativa será el responsable de su respectiva aprobación.

La comunicación de la vigencia de las tasas de interés será posterior a su aprobación y se deberá especificar si las tasas de interés se aplicarán a los nuevos y antiguos préstamos.

- **Aspectos a considerar para el establecimiento de las tasas de interés.**

Con el propósito de asegurar la sostenibilidad de la cooperativa es necesario contar con una estructura que permita el retorno de valores adicionales a los invertidos en la cartera crediticia, por lo cual es necesario considerar los siguientes aspectos al momento de determinar las tasas de interés:

- ® El costo de la captación de los depósitos.
- ® El interés vigente en el mercado financiero
- ® La tasa interna de retorno esperada.
- ® Los costos administrativos.
- ® El nivel de riesgo de cada línea de préstamo.
- ® La garantía que respalda el préstamo
- ® El nivel de excedentes (utilidades) proyectados.
- ® Una adecuada relación entre tasas pasivas y activas.

- **Aplicación de las tasas de interés por préstamos**

El cálculo de los intereses de los préstamos, se hará de forma diaria a partir del día en que los recursos son puestos a disposición del usuario, finalizando en la fecha que éste

efectúe el reembolso total. Para lo cual se tomará en cuenta que el cálculo del interés se base en días calendario.

Los intereses normales se aplicarán solamente sobre los saldos de capital (Anexo No. 11).

- **Recargos por mora.**

Los intereses moratorios se calcularán sobre el monto de las cuotas vencidas, ésta será establecida a partir del primer día en que estuviera vencida una cuota total o parcial. El recargo será de un 3% mensual. Se entenderá como cuota vencida aquella que no ha ingresado en el plazo acordado. (Anexo No. 11).

**j. Plazos de los créditos**

Los plazos para cada línea de préstamo se definen como: Corto, mediano y largo plazo.

Entendiéndose como corto plazo los préstamos concedidos a un periodo que no sobrepasa el año, mediano plazo, es aquel que se pacta para periodos mayores a un año y el largo plazo es aquel que se ha pactado a un plazo que supera los cinco años.

- **Fijación del plazo**

Los plazos para los préstamos se fijaran en concordancia a la línea de crédito que se solicita y al destino final de los recursos.

- **Excepciones en el plazo**

Podrán concederse periodos de gracia (postergación del plazo) cuando a juicio razonado y la línea crediticia en uso lo permita.

**k. Tipos de garantías**

Para garantizar el fiel cumplimiento de la obligación, la cooperativa podrá aceptar como garantía lo siguiente:

**Garantía Fiduciaria:** Firma solidaria de empleados públicos o privados.

**Garantía Hipotecaria:** Sobre bienes muebles propiedad del solicitante o de su codeudor solidario. Se podrán aceptar inmuebles urbanos y rurales, con o sin construcción. Deberá tomarse en cuenta la plusvalía de este tipo de garantía.

Los préstamos que se tramiten con garantía hipotecaria, se harán basándose en el valúo que presente el perito valuador, debidamente acreditado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), tomando en cuenta para ello que se concederá el préstamo hasta por un 50% sobre bienes rústicos y para edificaciones mixtas hasta el 70% del valúo de éstos.

Es necesario que para efectuar una mejor valorización el valúo que presente el perito valuador se conste de fotografías y una opinión sobre la posibilidad real de una venta a futuro.

**Garantía prendaria:** Constituida por vehículos y otras prendas, como maquinaria y equipo, las cuales deberán ser inscritas en el registro correspondiente, valuadas por peritos autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), previo al otorgamiento del préstamo y como mínimo cada dos años.

Se tomará en cuenta para conceder préstamos con garantía comprendida por prendas con o sin desplazamiento sobre maquinaria y equipo, un valor hasta del 50% sobre el valúo y para vehículos nuevos con un año de uso, se garantizará hasta un 70% del valúo, considerando que se adicionará la póliza de seguro como garantía.

**Mixta:** Se podrá aceptar una opción que comprenda las garantías: fiduciaria, hipotecaria y prendaria.

**Garantía complementaria:** Para todos los créditos, la cooperativa cobrara un importe correspondiente a seguro de deuda.

**Inscripción de garantías:** Antes de otorgar préstamos con garantía hipotecaria es necesario que la cooperativa emita un documento de anotación preventiva (anexo No.12), que deberá presentarse al Registro de la Propiedad para que tome nota, la cual tiene una duración de aproximadamente 90 días, tiempo en el

cual se debe efectuar la formalización del préstamo y la inscripción de la hipoteca en el Registro de La Propiedad (art. 2160 del código civil).

Es necesario que las garantías hipotecarias y prendarias, previo al otorgamiento del préstamo, se verifique por medio de informe de registro que estén libres de gravámenes y a favor del solicitante y/o codeudor.

No obstante que la garantía ofrecida por un solicitante de préstamo es importante no será el factor determinante en el análisis para el otorgamiento, ya que deberá prevalecer la capacidad y voluntad de pago de éste.

#### **1. Condiciones de préstamos por línea de producto (Préstamo de Consumo, Micro-pequeña empresa y Vivienda)**

- **Préstamos de consumo.**

**Definición del producto.** Este tipo de financiamiento es otorgado a personas naturales, con el fin de satisfacer sus necesidades de consumo, quienes pueden laborar para el sector privado, público e instituciones no gubernamentales (sin fines de lucro).



**Sector al cual se dirige el producto:** Este producto es dirigido a personas asalariadas, cuyos ingresos deben ser mayores al salario mínimo, con estabilidad laboral mayor a doce meses, además de tener un buen récord crediticio y disponibilidad salarial.

**Requisitos complementarios.** El asociado y su fiador deberán presentar orden irrevocable de descuento, debidamente aceptada por el patrono.

**Destino general del préstamo:** Este producto está orientado a cubrir la necesidad de financiamiento que el asociado pueda tener debido a gastos imprevistos, ya sean de salud, educación, viaje, compra de muebles, consolidación de deuda etc.

**Monto:** Es la cantidad de dinero que el asociado solicita y que es evaluado según las siguientes políticas:

- ◆ El monto máximo del préstamo, no deberá exceder la relación Cuota / Ingreso del 20% del salario.

**Montos y niveles de aprobación**

**Cuadro No. 3.2**

Monto del préstamo	Niveles de aprobación	Niveles de aprobación para préstamos relacionados
De \$600.00 a \$1,000.00	1 Gerencia	Comité
Más de \$1,000.00	2 Comité de crédito	Consejo de Administración

**Plazo:** Se asignará de acuerdo a la capacidad de pago que posea el asociado y el monto solicitado.

El plazo máximo que se podrá conceder es de 60 meses.

El plazo mínimo será de 6 meses

**Tasa:** Se determinará considerando el riesgo y la garantía presentada, cabe señalar que se debe considerar que en el sector financiero cooperativo actualmente se manejan tasas entre el 16% y 21%.

**Garantía:** Según la garantía presentada serán hasta un monto de \$5,000.00 con garantía fiduciaria, de \$5,000.00 en adelante se requerirá garantía prendaria, garantía hipotecaria o una mixta de éstas. Se podrá conceder préstamos con garantía sobre ahorros hasta por un máximo del 80% del saldo de éstos y con garantía fiduciaria.

**Formalización:** Este tipo de producto podrá ser formalizado con pagaré, (Anexo No.13) mutuo simple y cuando sea garantizado con prenda o hipoteca se formalizará con escritura pública

- **Préstamos a la pequeña y micro empresa.**

**Definición del producto.** Este es el producto crediticio dirigido a los asociados cuyos ingresos dependen principalmente de una

pequeña o micro empresa, la cual podrá dedicarse a las actividades de tipo comercial industrial y de servicio.

#### **Sector al cual se dirige el producto**

**Pequeña empresa:** En este sentido se definen dos categorías de pequeñas empresas siendo una de estas las de subsistencia y de carácter familiar que generalmente producen y comercializan sus productos con activos que no superaran los \$34,000.00 con ventas inferiores a los \$1,000.00 y las de acumulación que posean activos que superan los \$34,000.00, cuyas ventas mensuales son superiores a los \$1,000.00 con un mínimo de 5 empleados.

**Micro-empresa:** Por otra parte se definen como micro empresas aquellas que no tiene una estructura formal y que se dedican a la comercialización en el sector informal.

**Requisitos complementarios:** Para que los asociados puedan acceder a esta línea de financiamiento, deben cumplir adicional a los requisitos previamente definidos los siguientes:

1. Ejercer las actividades empresariales en un lugar fijo
2. Poseer casa o local propio
3. Presentar escritura y certificación extractada de la propiedad
4. Para asociados dueños de pequeñas empresas, deberán presentar estados financieros debidamente autorizados.
5. Presentar plan a desarrollar con el financiamiento

**Destino general del préstamo:** El destino de los créditos podrá ser: Capital de trabajo, inversión en activo fijo, mejora, remodelación o construcción de locales para comercio.

**Montos y niveles de aprobación**

**Cuadro No. 3.3**

Destino y monto de los Préstamos	Niveles de aprobación		Niveles de aprobación para préstamos relacionados
Préstamos a la pequeña empresa	1	Gerencia	Comité
De \$571.43 a \$1,000.00			
De más de \$1,001.00	2	Comité	Consejo de Administración
Préstamos a la Micro-empresa	1	Gerencia	Comité
De \$100.00 a \$500.00			
De Más de \$ 501.00	2	Comité	Consejo de Administración

Cabe señalar que al evaluar los montos a otorgar se deberá efectuar un análisis sobre la situación económica del negocio haciendo uso de las razones financieras de liquidez, solvencia, rotación de inventario, rentabilidad y endeudamiento (Ver anexo No. 14)

**Plazo:** Los plazos a otorgarse estarán en función del destino del préstamo y pueden ser: Para capital de trabajo hasta 12 meses, capital fijo hasta 60 meses

**Tasa:** Será fijada conforme lo estipulado en la presente política y efectuando una adecuada valorización de la garantía presentada y del riesgo del crédito a conceder.

**Garantía:** Se aceptará garantía hipotecaria y prendaria, asimismo, se permitirá la garantía fiduciaria siempre que se presente adjunta a alguna de las garantías antes mencionadas.

**Formalización:** En esta línea de préstamo se podrá formalizar mediante pagaré, mutuo simple o escritura cuando se presente garantía hipotecaria o prendaria y cuando incluya la firma solidaria se le anexará las órdenes de descuento debidamente firmadas por deudor y codeudor.

- **Préstamos para la vivienda.**

**Definición del producto:** Esta línea crediticia tiene como característica principal el ser una fuente de financiamiento a mediano y largo plazo, además está dirigido a un grupo específico de asociados.

**Sector al cual se dirige el producto:** Este es el producto dirigido a los asociados que tienen un mínimo de 5 años como miembros activos de la cooperativa, tiempo en el cual deberán haber demostrado una sana relación con la cooperativa.

**Requisitos complementarios:** Los asociados que podrán acceder a esta línea de financiamiento, deberán cumplir adicional a los requisitos previamente definidos los siguientes:

- Presentar un presupuesto de la obra a realizar (Mejora y construcción)
- Presentar la escritura de compra-venta y la certificación extractada.
- Para asociados asalariados deberán demostrar que se les puede descontar un 40% en concepto de descuento por préstamo hipotecario.

**Destino general del préstamo:** El objetivo de este producto es el financiamiento a mediano o largo plazo de la compra, mejora o construcción de vivienda.

**Montos y niveles de aprobación**

**Cuadro No. 3.4**

Destino y monto de los Préstamos	Niveles de aprobación		Niveles de aprobación para préstamos relacionados
Monto mínimo \$1,000.00	1	Gerencia	Comité
Monto de más de \$1,000.00	2	Comité	Consejo de Administración

**Plazo:** Los plazos a otorgarse estarán en función del destino del préstamo. El plazo máximo que se podrá conceder será de 180 meses

**Tasa:** Será fijada conforme lo estipulado en la presente política y efectuando una adecuada valorización del riesgo del crédito a conceder y podrá ser dependiendo del resultado del análisis efectuado del 12% anual.

**Garantía:** En esta línea de crédito se aceptará: Garantía hipotecaria, se permitirá la garantía fiduciaria siempre que se presente adjunta a la garantía antes mencionada.

**Formalización:** Los préstamos serán formalizados por medio de escritura pública y cuando incluya la firma solidaria se le anexará las órdenes de descuento debidamente firmadas por deudor y codeudor.

- **Préstamo Restringido.**

No podrán otorgarse préstamos con garantía de aportación, ya que éstas constituyen el capital social de la cooperativa y son necesarias para mantener la solvencia patrimonial.

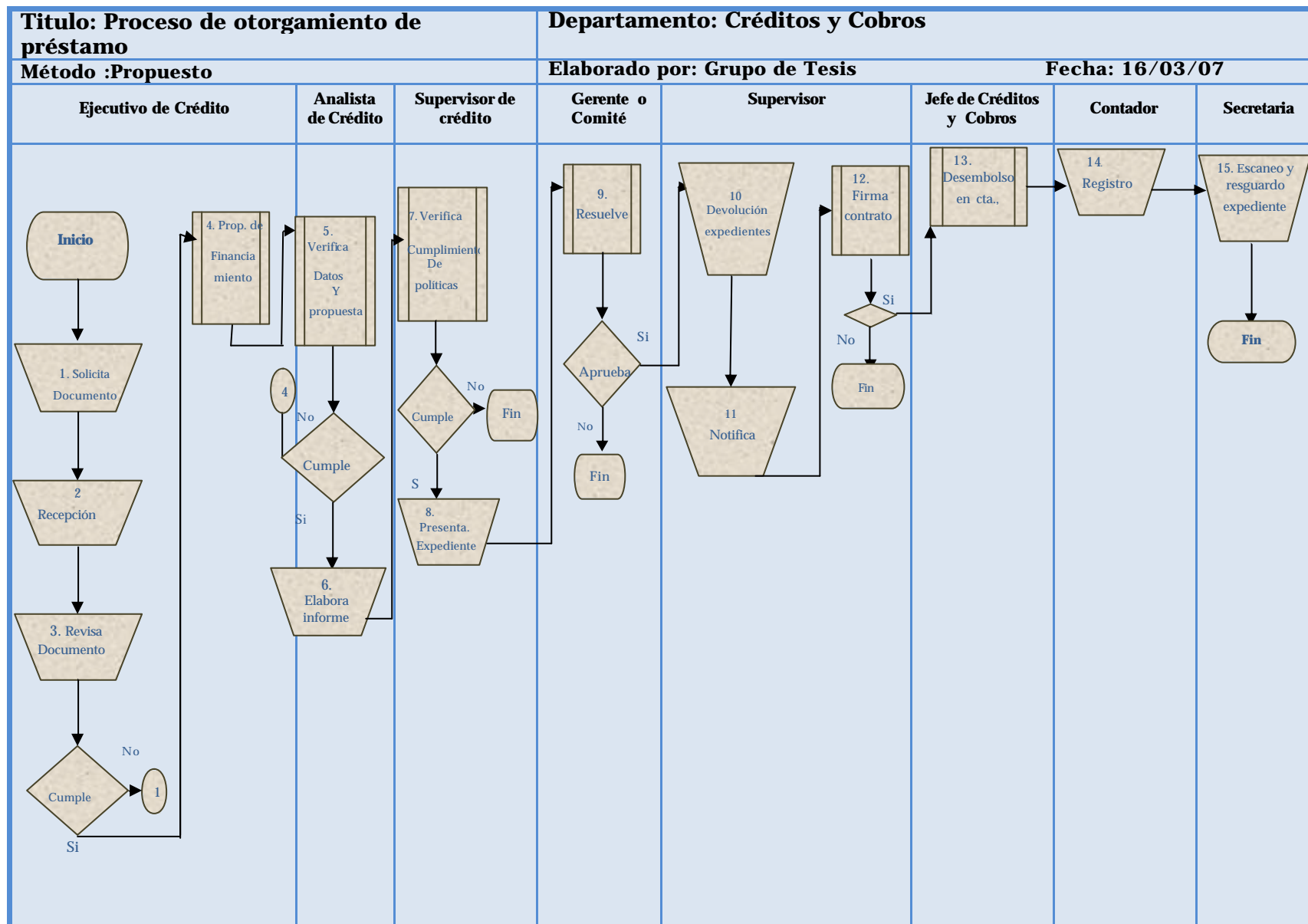
**2. Propuesta para el procedimiento de otorgamiento de préstamos en la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.**

Para fines de efectuar un proceso de otorgamiento de préstamo de forma ágil y estructurada se ha diseñado un procedimiento en el cual se describen los pasos y los responsables de su realización (Ver anexo No.15)



Flujograma del proceso de otorgamiento de préstamos

Figura No. 3.2



### **3. Caso práctico otorgamiento de un préstamo.**

Para fines de ilustrar el proceso de otorgamiento, se presenta el caso hipotético del asociado Jonathan Alexander Alfaro Navarrete que solicita a la cooperativa de ahorro y crédito Solidez Total ACECENTA de R.L. se le conceda un préstamo personal (consumo). El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

**Paso uno:** El ejecutivo de crédito, entregó la solicitud al asociado y le solicitó entregarla debidamente llena y adjuntarle los documentos personales y recibos de servicios básicos.

**Paso dos:** El ejecutivo de crédito recibió la documentación y constató que la solicitud esté debidamente llena.

**Paso tres:** El ejecutivo de crédito revisó la documentación entregada por el asociado y determinó que éste presentó completa la documentación requerida:

#### **Documentos entregados:**

- Solicitud de préstamos de cliente y fiador (anexo No.16)
- Fotocopia de DUI y NIT.
- Fotocopia de recibos de agua, luz, teléfono y cable.
- Constancias de salario (deudor y codeudor).
- Referencias crediticias.
- Fotocopia de certificado del seguro social.

**Paso cuatro:** El ejecutivo de crédito, elaboró la propuesta de financiamiento (anexo No.17), estimando el monto por \$3,600.00 y plazo de 60 meses solicitado por el asociado.

**Paso cinco:** El analista de crédito, verificó la veracidad de la información presentada por el asociado y su fiador, además revisó que la propuesta de financiamiento cumpla con las políticas de la cooperativa.

También efectuó llamadas telefónicas para corroborar las referencias familiares, personales y comerciales, asimismo constató el récord crediticio del asociado y fiador en la Superintendencia del Sistema Financiero, INFORED y DICOM, determinando que el solicitante y fiador poseen categoría "A" (anexo No. 18).

**Paso seis:** El analista de crédito, elaboró el informe sobre la investigación y el análisis efectuado (anexo No. 19)

**Paso siete y ocho:** El supervisor de crédito, revisó el expediente y verificó que se aplicaron los lineamientos para el otorgamiento de préstamo y luego entregó expediente al comité.

**Paso nueve:** El comité de crédito, analizó toda la documentación y resolvió otorgar al Sr. Alfaro, el préstamo solicitado, lo cual consta en acta número 1072 (anexo No. 20).

**Paso diez y once:** El comité de crédito, entregó el expediente al supervisor y éste notificó al asociado la resolución de otorgamiento (anexo No. 21).

**Paso doce:** El Sr. Jonathan Alfaro y su fiador, se presentaron a la cooperativa y en presencia del supervisor de créditos formalizaron el préstamo aprobado, firma de pagaré y órdenes de descuento (Anexo No. 9 y 13).

**Paso trece:** El jefe de créditos y cobros a solicitud del supervisor de crédito, autorizó el desembolso del préstamo, por lo cual éste fue depositado en la cuenta de ahorro del Sr. Alfaro Navarrete. Asimismo, se le hizo entrega al asociado de un boletín en el cual se destaca la importancia de hacer un buen manejo del préstamo otorgado (Anexo. No. 22)

**Paso catorce y quince:** el supervisor de crédito verificó que el desembolso se efectuó, según lo pactado y remitió el expediente para su respectiva contabilización, digitalización y archivo.

## **E. Gestión de cobro**

La gestión de cobro incluirá todas aquellas actividades que se orienten a la recuperación de la cartera de préstamos que presenta saldos en mora.

### **1. Políticas de cobro**

Son los lineamientos que se deberán observar para gestionar la recuperación de los préstamos otorgados, la cooperativa efectuara una gestión de cobro intensiva.

**a. Acciones preventivas**

Antes del vencimiento de las cuotas de pago de clientes que presente un historial de pagos retrasados, se les enviará un aviso de vencimiento, ya sea por correo tradicional o correo electrónico, indicando la fecha y la cuantía del pago a efectuar. (Anexo No.23)

**b. Emisión de Informe de Mora de la cartera**

Al cierre de cada mes, el supervisor emitirá un informe de los clientes morosos identificando el estrato de cada cliente, al cual se le dará seguimiento. Asimismo, será necesario que dichos reportes permitan identificar la cartera en mora según las siguientes variables: ejecutivo de préstamo, zona geográfica, línea préstamo, monto y plazo, actividad económica.

**c. Bitácora de gestión de recuperación**

El personal responsable de efectuar la gestión de cobro, deberá llevar una bitácora (Anexo No.24) de las acciones realizadas para la recuperación de cada crédito en mora.

**d. Aspectos a considerar para iniciar la acción judicial**

Previo a iniciar la etapa de acción judicial, se deberá realizar un análisis del costo beneficio de someter las cuentas vencidas a esta etapa, aquellas cuyas características no justifiquen pasar a ésta, serán sometidas a saneamiento de cartera.

También otro aspecto a considerar es la respuesta que se obtenga del envío de la carta precobro judicial. (Anexo No.25)

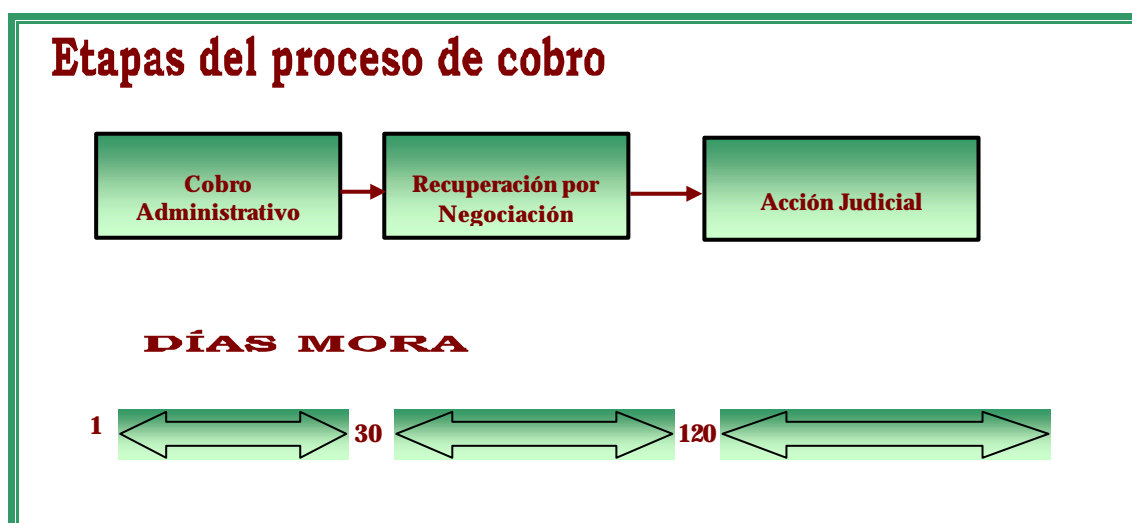
### e. Estrategias en concordancia a la normativa de otorgamiento

En toda estrategia de recuperación deberán observarse las políticas para el otorgamiento de préstamos, adicionalmente deberá valorarse el récord crediticio y la voluntad de pago del cliente.

## 2. Etapas del cobro

Dependiendo del nivel de respuesta obtenido en la gestión recuperación, el cobro podrá efectuarse según las siguientes etapas.

Figura No. 3.3



### a. Cobro administrativo

Esta gestión de cobro procederá con todas las cuotas vencidas de uno a treinta días mora, para lo cual será necesario implementar las siguientes estrategias:

**Estrategías para efectuar cobro administrativo. Cuadro N°3.5**

Días mora	Etapa	Estrategia
De 1 a 10 días	<b>Recordatorio:</b> se le recuerda al cliente efectuar el pago de su cuota	Llamadas telefónicas, Mensajes de texto a teléfonos celulares y correos electrónicos, carta No.1 de recordatorio. (Anexo No.26)
De 11 a 20 días	<b>Análisis:</b> se identifican las causales del retraso proporcionando alternativas de solución	Llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto a teléfonos celulares, Messenger y carta No.2 de citatorio. (Anexo No. 27)
De 21 a 30 días	<b>Solución de problemas:</b> se dará un seguimiento más personal a los problemas identificados presionando	Llamadas telefónicas y visitas a su domicilio o lugar de trabajo, carta No.3 de Notificación deudor y fiador.(Anexo No.28) y se incluye estado de cuenta

Las estrategias de recuperación podrán ser utilizadas, parcial o totalmente, dependiendo de las respuestas que se obtengan.

**b. Recuperación por negociación**

Esta etapa procederá con los préstamos que agotada la gestión de cobro administrativo (mora entre 31 y 120 días), aun no se ha logrado un acuerdo de pago. En este nivel el gestor y supervisor de cobro deberán efectuar un análisis a profundidad de la información que presente cada préstamo en mora para determinar todas las soluciones posibles que se acoplen a las necesidades del cliente y que beneficien a la cooperativa. Por otra parte,

dependiendo del volumen y monto de la cartera vencida, se podrá valorar la opción de contratar los servicios de una casa de cobro externo, la cual deberá operar bajo la normativa de la cooperativa.

- **Políticas que podrán emplearse en la etapa de negociación**

**Condonación de recargos**

Habiendo constatado que el cliente se ha retrasado por situaciones fuera de su alcance, como por ejemplo factores climatológicos, asaltos, accidentes, fallecimiento o cualquier causa que no le haya permitido al asociado cumplir con su obligación, se establecerán acuerdos de pago, en los cuales se podrán condonar total o parcialmente los recargos e intereses por mora, quedando a criterio del consejo de administración la aprobación. Esta estrategia no se podrá conceder más de una vez en un crédito.

**Ampliación de plazo**

Es el arreglo de pago que se le podrá proponer a un cliente, que teniendo cuotas vencidas, muestra voluntad de pago, pero presenta la dificultad de disminución en su capacidad de económica y consiste en prolongar el período de tiempo de sus pagos, calculando una nueva cuota de capital e intereses, obteniendo el beneficio de disminución de la cuota.



**Refinanciamiento:**

Es la reprogramación del pago del saldo que el cliente adeude a la cooperativa, para lo cual se otorgará un nuevo préstamo que cubrirá tanto el saldo de capital, como los intereses corrientes, intereses por mora y recargos por servicio.

**Dación en pago**

Podrán efectuarse arreglos con los clientes que posean préstamos en mora y no tienen capacidad de pago o se encuentran desempleados, en virtud de lo cual se aceptarán los inmuebles o prendas en garantía como pago total o parcial de sus obligaciones con la cooperativa.

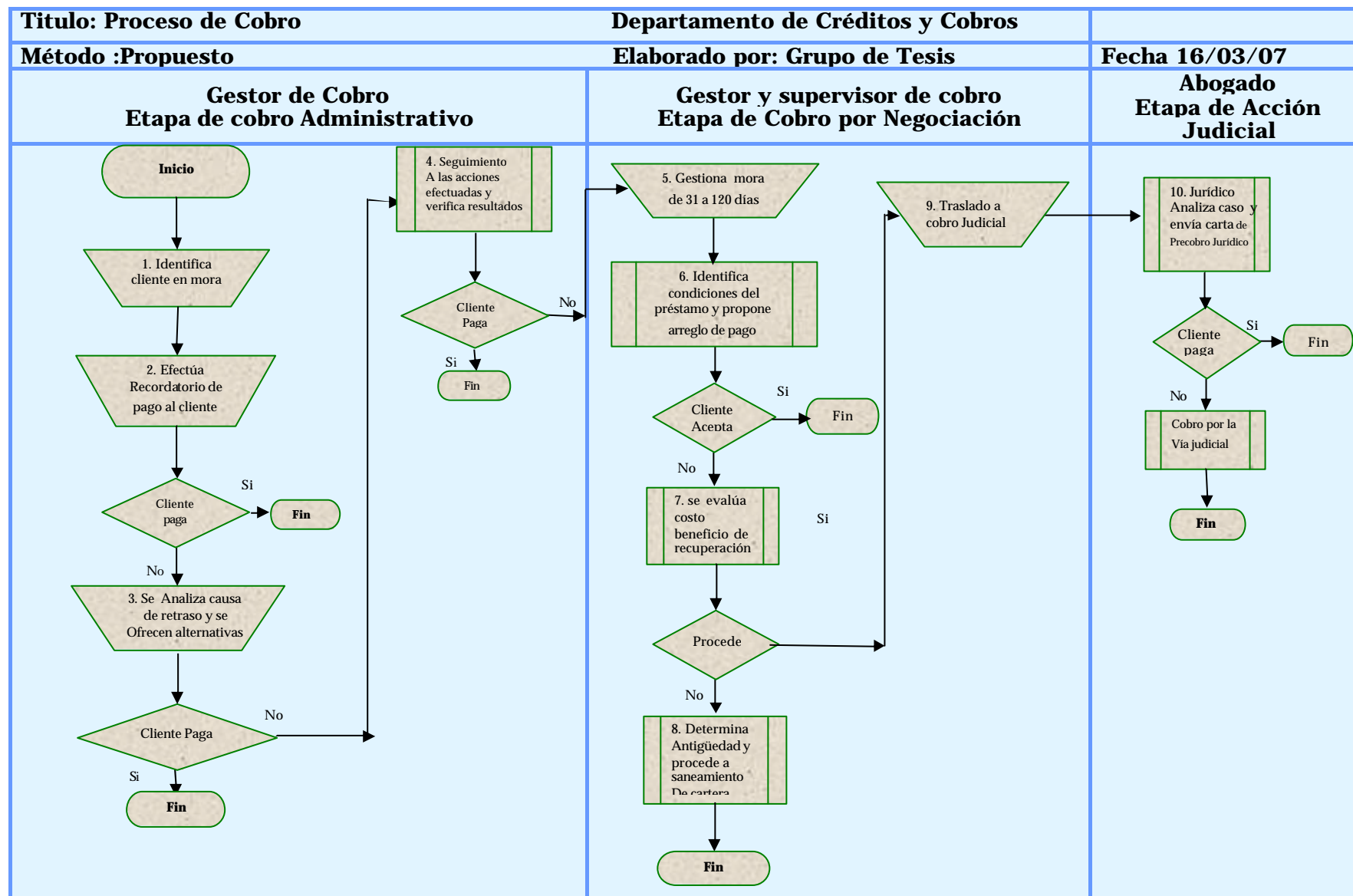
**c. Acción Judicial**

Agotadas las gestiones de recuperación por negociación, los préstamos con saldos en mora serán trasladados al área jurídica (mora de 121 días en adelante y sin arreglo de pago) para que los abogados den inicio al proceso judicial respectivo y permanecerán en esta etapa, hasta que el asociado cancele el total adeudado o sea embargado. No obstante simultáneamente a este proceso el cliente será gestionado para que se llegue a un arreglo extrajudicial con el fin de que éste pague y se evite incurrir en más costas procesales.

**3. Propuesta para el procedimiento de Cobro en la  
Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de  
R.L.**

Para que la tarea del cobro se realice de forma más ágil y efectiva, se ha diseñado un procedimiento en el cual se describen los pasos y los responsables de su realización. (Ver Anexo. No.29)

Flujograma del proceso de Recuperación de préstamos Figura No. 3.4



#### **4. Caso práctico recuperación de préstamo.**

Con la finalidad de ilustrar el proceso de recuperación de préstamos, se presenta el caso hipotético del asociado Juan Carlos Rauda Olivares, quien posee un préstamo en la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. el cual presenta un historial de pagos atrasados. Por lo tanto, antes de su fecha de pago correspondiente al 01 de marzo de 2007, se le envió el aviso de vencimiento con fecha 23 de febrero de 2007 (anexo No. 23), el cliente no respondió a este llamado, por lo que se procedió a realizar la gestión de cobro administrativo. El proceso para dicha recuperación se desarrolló de la siguiente manera:

**Paso uno:** El gestor de cobros, revisó su cartera y seleccionó al cliente Juan Carlos Rauda Olivares, quien presentaba 5 días de retraso en el pago de su préstamo.

**Paso dos:** El gestor de cobros realizó llamada telefónica a oficina del cliente, obteniendo como respuesta una promesa de pago. Sin embargo 5 días después, no se recibió el pago del cliente, por lo que el gestor envió carta No. 1 (anexo No. 26)

**Paso tres:** El gestor de cobro realizó llamadas telefónicas, al no lograr contactar a cliente, procedió a envío de la carta de cobro No. 2 (anexo No. 27), debido a que el cliente no correspondió llamada.

**Paso cuatro:** Gestor de cobros efectuó llamada al cliente, quien accedió a visitar las instalaciones de la Cooperativa.

El cliente se hizo presente a la cooperativa y realizó el pago respectivo. Asimismo, manifestó que por motivos personales no pudo efectuar el pago en su oportunidad.

#### **F. Reserva para cuentas incobrables**

El fondo de reserva para cuentas incobrables, estará conformado por el 80% del importe que se cobre en concepto de gastos operativos, el valor a cobrar bajo este concepto es de \$2.00 el cual será incluido dentro de la cuota de pago de los préstamos hasta que el asociado cancele el total de la deuda. Cabe mencionar que el 20% restante será empleado para cubrir los costos de atención al cliente y trámites administrativos.

**Cuadro No. 3.6**

<b>ESTIMACIÓN DE PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES</b>		
<b>Calificación</b>	<b>Días mora</b>	<b>Porcentaje de provisión</b>
<b>A</b>	0	0%
<b>B</b>	De 1 a 90	25%
<b>C</b>	De 91 a 180	50%
<b>D</b>	De 181 a 270	75%
<b>E</b>	De 270 en adelante	100%

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros:

- ◆ Andrade Vicente E. et al, *Una historia de excelencia cooperativa* (San Juan Puerto Rico, Ediciones CSM, 1995)
  
- ◆ Cuevas, Carlos et al, *El Cooperativismo Financiero Hacia el siglo XXI*, (El Salvador, LCA, 1999)
  
- ◆ Gitman, Lawrence J. *Principios de Administración Financiera* (México: Pearson Educación, 2003)
  
- ◆ Gitman, Lawrence J. *Administración Financiera*. (México: Pearson Adison Wesley, 2003). 8° Edición.
  
- ◆ Hernández Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice may, 2° Edición
  
- ◆ Merton, ZVI Bodie y Robert C. *Finanzas*, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1998) 1ª. Edición.
  
- ◆ Scott Besley y Eugene F. Brigham, *Fundamentos de administración financiera*. (México: McGraw-Hill, 2003) 12° Edición.

- ◆ Van Horne, James C. *Fundamentos de Administración Financiera*, (Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1984)

**Base Legal:**

- ◆ Ley de creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo.
- ◆ Constitución de la República de El Salvador.
- ◆ Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador.
- ◆ Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador.
- ◆ Ley de intermediarios financieros no bancarios (LIFNB)
- ◆ Código Civil de la República de El Salvador.
- ◆ Normas para la aplicación de los requerimientos del fondo patrimonial a Intermediarios financieros no bancarios.
- ◆ Normas sobre límites en la concesión de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito

**Investigaciones:**

- ◆ Investigación realizada por Rafael Beaufond sobre gerencia y control de crédito y cobranzas. Nov/05.
  
- ◆ Trabajo enviado por: Manfredo Añez manez@grupobisa.com.

**Tesis:**

- ◆ Bonilla Alvarenga, María del Milagro, et al (2004). *Diseño de políticas de préstamo y cobro para fortalecer la administración de la mediana empresa del sector Ferretero del área Metropolitana de San Salvador*. Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas.
  
- ◆ Bonilla Velado, Silvia Elena, et al (2001). *Propuesta para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de las cooperativas financieras federadas de la ciudad de Santa Ana. Caso Práctico: ACACI de R.L.* Universidad de El Salvador - Zona Occidental, Facultad de Ingeniería y Arquitectura.
  
- ◆ Castillo Arévalo, Carlos Omar, et al (1994). *La administración de los recursos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito de El Salvador, el presupuesto de efectivo como instrumento para mejorar el*



proceso de captación y colocación de fondos - Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas.

**Otros:**

- ◆ INSAFOCOOP - Lista de cooperativas registradas del departamento de La Libertad al 22/06/2006.
  
- ◆ Fornos, Manuel de Jesús, 2003 -Inédito- apuntes de clases sobre finanzas capítulo 9 ppt cuaderno de trabajo.
  
- ◆ Memoria de labores 2005 FEDECACES.
  
- ◆ Memoria de labores 2003, 2004 y 2005 ACECENTA, de R.L.
  
- ◆ Manual de Bienvenida - Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

**ANEXOS**

# ANEXO No. 1



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD CUESTIONARIO**

Objetivo: El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información acerca de la gestión de cartera de créditos que se realiza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del departamento de La Libertad. Los datos obtenidos serán de carácter confidencial y utilizados estrictamente para fines académicos.

Indicaciones: **Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente y complete cuando sea necesario.**

Pregunta 1. ¿Cuántos años tiene de estar operando la cooperativa?

- 1. Menos de 10 años
- 2. De 11 a 20 años
- 3. De 21 a 30 años
- 4. De 31 a 40 años
- 5. Más de 40 años

Pregunta 2. ¿La Cooperativa está afiliada alguna Federación de segundo piso?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 3. ¿Existe un área específica para el manejo de créditos y cobros?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 4. ¿Cómo se encuentra estructurada la unidad de créditos y cobros?

- 1. Área de préstamo
- 2. Área de cobros
- 3. Área de préstamos y cobros
- 4. Análisis de préstamo
- 5. Otros

Pregunta 5. ¿Cuántos son los asociados que integran la Cooperativa?

- 1. Menos de 100 asociados
- 2. De 101 a 500 asociados
- 3. De 501 a 1000 asociados
- 4. De 1001 a 1500 asociados
- 5. De 1501 a 2000 asociados
- 6. Más de 2000 Asociados

Pregunta 6. ¿Cuál es el valor de la aportación mínima?

- 1. Menos de \$3.00
- 2. De \$ 3.00 a \$5.00
- 3. De \$ 5.01 a \$8.00
- 4. De \$ 8.01 a \$11.00
- 5. De \$11.01 a \$14.00
- 6. Más de \$14.00

Pregunta 7. ¿De qué tipo es la Cooperativa?

- 1. Abierta
- 2. Cerrada

Pregunta 8. ¿Qué tipo de servicios financieros ofrece la Cooperativa?

- 1. Préstamo
- 2. Ahorro
- 3. Remesa
- 4. Otros

Pregunta 9. ¿Cuál de los servicios financieros es el más solicitado?

- 1. Préstamo
- 2. Ahorro
- 3. Remesa
- 4. Otros

Pregunta 10. Del siguiente listado, marque los préstamos más solicitados:

- 1. De Comercio
- 2. Vivienda
- 3. Producción
- 4. Consumo
- 5. Rotativo
- 6. Sobre Aportaciones
- 7. Sobre ahorros
- 8. Adelanto de salarios
- 9. Micro-Crédito
- 10. Crédito Agrícola
- 11. Otros

Pregunta 11. ¿Cuentan con políticas definidas para el otorgamiento de préstamos?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 12. ¿Cómo califica las políticas que utiliza la Cooperativa para otorgar un préstamo?

- 1. Liberales
- 2. Racionales
- 3. Restrictivas

Pregunta 13. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en consideración para evaluar el otorgamiento de un préstamo?

- 1. Liquidez
- 2. Empresa donde labora
- 3. Naturaleza del negocio
- 4. Lugar donde vive
- 5. Garantías
- 6. Record Crediticio
- 7. Aportación
- 8. Otros

Pregunta 14. ¿Cómo está conformada la cuota de pago de un préstamo?

- 1. Pago de capital
- 2. Interés
- 3. Seguro de deuda
- 4. Provisión para cuentas incobrables
- 5. Gastos administrativos
- 6. Comisión
- 7. Aportación
- 8. Otros

Pregunta 15. ¿Cuál es la tasa que cobra la cooperativa en concepto de mora?

- 1. 0%
- 2. Menos del 3%
- 3. Del 3% al 5%
- 4. Más del 5%

Pregunta 16. ¿Cuál es el monto de su cartera de préstamo?

- 1. Menos de \$50,000.00
- 2. De \$ 50,000.00 a \$100,000.00
- 3. De \$101,000.00 a \$150,000.00
- 4. De \$151,000.00 a \$200,000.00
- 5. De \$201,000.00 a \$250,000.00
- 6. De \$251,000.00 a \$300,000.00
- 7. Más de \$300,000.00

Pregunta 17. ¿Cuál es el índice de mora de la cartera de préstamos de la Cooperativa?

- 1. Menos del 3%
- 2. Del 3% al 10%
- 3. Del 11% al 18%
- 4. Del 19% al 26%
- 5. Del 27% al 34%
- 6. Más del 34%

Pregunta 18. ¿Después de cuánto tiempo se considera un saldo en mora, como incobrable?

- 1. 6 Meses
- 2. 12 Meses
- 3. 18 Meses
- 4. 24 Meses
- 5. Más de 24 meses

Pregunta 19. ¿Cuáles son los elementos que se consideran para que una cuenta en mora se declare incobrable?

- 1. Clientes y codeudor ilocalizable
- 2. Días mora (Antigüedad del saldo)
- 3. Garantías no realizables
- 4. Gestión de cobro agotada
- 5. Falta de documentos para efectuar cobro por vía judicial
- 6. Otros

Pregunta 20. ¿En qué tipo de préstamo se presenta el mayor índice de mora?

- 1. Comercio
- 2. Vivienda
- 3. Producción
- 4. Consumo
- 5. Rotativo
- 6. Sobre aportaciones
- 7. Sobre ahorros
- 8. Adelanto de salarios
- 9. Micro-Crédito
- 10. Otros

Pregunta 21. ¿Cuál es el porcentaje que provisiona anualmente para las cuentas incobrables?

- 1. No se efectúa provisión
- 2. Menos del 25%
- 3. Del 26% al 50%
- 4. Del 51% al 75%
- 5. Del 76% al 100%

Pregunta 22. ¿Señale cuáles de los siguientes elementos incluye el plan de trabajo de la Cooperativa?

- 1. Presupuesto de gasto e ingresos
- 2. Proyección de colocación de préstamos
- 3. Proyecciones de recuperación
- 4. Programas de mercadeo
- 5. Programas de capacitación
- 6. Proyecciones inversiones
- 7. Otros
- 8. No se realiza plan de trabajo

Pregunta 23. ¿Qué tipo de controles se establecen para determinar el cumplimiento de las metas en el área de créditos y cobros?

- 1. Reporte mensual de las cuentas en mora
- 2. Reporte de antigüedad de saldos
- 3. Reporte de préstamos otorgados
- 4. Reporte de recuperación de préstamos
- 5. Reporte de cuentas incobrables
- 6. Ninguno
- 7. Otros

Pregunta 24. ¿Cuál es el tipo de equipo y tecnología con el que se cuenta en el área de créditos y cobros de la Cooperativa?

- 1. Computadoras actualizadas
- 2. Programas para el manejo y control de la cartera
- 3. Sistemas computacionales en red
- 4. Otros
- 5. No posee tecnología computacional

Pregunta 25. ¿La Cooperativa brinda capacitación al área de préstamos y cobros?

- 1. Si
- 2. No

Muchas Gracias por la atención brindada. Dios le Bendiga.





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y  
COBROS QUE OPERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL  
DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.**

Objetivo: El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información acerca de la gestión de cartera de créditos que se realiza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del departamento de La Libertad. Los datos obtenidos serán de carácter confidencial y utilizados estrictamente para fines académicos.

Indicaciones: **Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente y complete cuando sea necesario.**

Pregunta 1. En el departamento de créditos y cobros. ¿Qué puesto desempeña?

- 1. Ejecutivo de Créditos
- 2. Analista de Crédito
- 3. Jefe de Crédito
- 4. Gestor de Cobros
- 5. Supervisor
- 6. Auxiliar
- 7. Oficial de Crédito
- 8. Otro

Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la cooperativa?

- 1. Menos de un año
- 2. De 1 a 2 años
- 3. De 2 a 3 años
- 4. De 3 a 4 años
- 5. Más de 4 años

Pregunta 3. ¿Conoce la misión de la Cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 4. ¿Conoce la visión de la Cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 5. ¿Conoce cuáles son las Metas de la Cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 6. ¿Conoce los objetivos de su área?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 7. ¿Sabe usted cuáles son las metas de su área?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 8. ¿Conoce los servicios que ofrece la cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 9. Del siguiente listado marque cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa

- 1. Préstamo de Comercio
- 2. Préstamo de Producción
- 3. Préstamo de Consumo
- 4. Préstamo de Hipotecario
- 5. Préstamo de Sobre Aportaciones
- 6. Préstamo de Ahorros
- 7. Micro-Crédito
- 8. Ahorro a la Vista
- 9. Ahorro Programado
- 10. Ahorro a Plazo
- 11. Ahorro Infanto-Juvenil
- 12. Seguros
- 13. Remesas familiares
- 14. Servicios Intercorporativos
- 15. Otros

Pregunta 10. ¿Posee la Cooperativa políticas definidas para el otorgamiento de Préstamos?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 11. Marque con una 'X' aquellos pasos que se efectúan en el proceso para el otorgamiento de un Préstamo

- 1. Brindar información al cliente sobre el Préstamo
- 2. Recepción de documentos requeridos
- 3. Revisión y análisis de la solicitud de préstamo
- 4. Elaboración de propuesta de condiciones del préstamo
- 5. Análisis de la propuesta de condiciones del préstamo
- 6. Resolución de solicitud del préstamo
- 7. Notificación de resolución al cliente
- 8. Otros

Pregunta 12. ¿Qué tipo de información consulta la cooperativa para establecer la solvencia y capacidad de pago de un solicitante de préstamo?

- 1. Estados financieros (Balances)
- 2. Referencias Comerciales
- 3. Registros de Empresas especializadas en referencias crediticias
- 4. Referencias laborales
- 5. Referencias familiares
- 6. Constancia de sueldos

- 7. No efectúan consultas

Pregunta 13. ¿Con qué tipo de documentos garantiza la formalidad de su préstamo?

- 1. Privado
- 2. Público
- 3. Ninguno
- 4. Otros

Pregunta 14. ¿Qué tipo de instrumento utiliza para garantizar los préstamos?

- 1. Pagaré
- 2. Letra de Cambio
- 3. Contrato
- 4. Escritura Pública
- 5. Mutuo Simple
- 6. Otro

Pregunta 15. ¿Quién efectúa la aprobación de la solicitud de un préstamo?

- 1. Ejecutivo de Crédito
- 2. Jefe de Crédito
- 3. Gerente
- 4. Comité de Crédito
- 5. Junta Directiva
- 6. Consejo de Administración
- 7. Analista de crédito
- 8. Otro

Pregunta 16. ¿Quiénes aprueban los préstamos Otorgados a la Junta Directiva?

- 1. Consejo de Administración
- 2. Comité de Crédito
- 3. Otros

Pregunta 17. ¿Quiénes aprueban los préstamos otorgados a la Gerencia?

- 1. Consejo de Administración
- 2. Comité de Crédito
- 3. Otros

Pregunta 18. ¿Quiénes aprueban los préstamos otorgados al Personal de la Cooperativa?

- 1. Consejo de Administración
- 2. Comité de Crédito
- 3. Otros

Pregunta 19. ¿Cuánto tiempo se tarda la aprobación de un préstamo?

- 1. Menos de un día
- 2. De 2 a 5 días
- 3. De 6 a 9 días
- 4. De 9 a 12 días
- 5. Más de 13 días

Pregunta 20. Del siguiente listado marque cuáles son los requisitos que se le piden a un solicitante de crédito

- 1. Ser asociado
- 2. Efectuar la aportación
- 3. Llenar la solicitud de préstamo
- 4. Ser mayor de edad
- 5. Estar legalmente habilitado
- 6. Presentar fotocopia de DUI y NIT
- 7. Que el domicilio empresarial y personal se encuentre dentro de las zonas de influencia de la Cooperativa
- 8. Estar calificado en categoría 'A' o 'B' en Instituciones Financieras
- 9. Estabilidad laboral mínima de 12 meses
- 10. Constancia de Ingresos
- 11. Presentar referencias Crediticias
- 12. Garantía
- 13. Presentar estados financieros (Balances)
- 14. Referencias Comerciales
- 15. Registros de empresas especializadas en referencias crediticias
- 16. Referencias Laborales
- 17. Referencia Familiar
- 18. Otros

Pregunta 21. ¿Cuáles son los factores que la Cooperativa considera para determinar que un asociado no califica para un crédito?

- 1. Insolvencia Económica del Solicitante
- 2. Falta de Garantía
- 3. Edad
- 4. Insolvencia del Codeudor
- 5. Otros

Pregunta 22. ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos de consumo?

- 1. Menos del 8%
- 2. Del 9 % al 13%
- 3. Del 14 % al 18%
- 4. Del 19% al 23%
- 5. Del 24% al 28%
- 6. Del 29% al 33%
- 7. Más del 33%
- 8. No ofrece crédito de consumo

Pregunta 23. ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos para comercio?

- 1. Menos del 8%
- 2. Del 9 % al 13%
- 3. Del 14 % al 18%
- 4. Del 19% al 23%
- 5. Del 24% al 28%
- 6. Del 29% al 33%
- 7. Más del 33%
- 8. No ofrece crédito de comercio

Pregunta 24. ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos para vivienda?

- 1. Menos del 8%
- 2. Del 9 % al 13%
- 3. Del 14 % al 18%
- 4. Del 19% al 23%
- 5. Del 24% al 28%
- 6. Del 29% al 33%
- 7. Más del 33%
- 8. No ofrece crédito de vivienda

Pregunta 25. ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los micro-créditos?

- 1. Menos del 8%
- 2. Del 9 % al 13%
- 3. Del 14 % al 18%
- 4. Del 19% al 23%
- 5. Del 24% al 28%
- 6. Del 29% al 33%
- 7. Más del 33%
- 8. No ofrece micro-crédito

Pregunta 26. ¿Con qué frecuencia se realiza una revisión y actualización de dichas tasas?

- 1. Anual
- 2. Semestral
- 3. Trimestral
- 4. Otros
- 5. No se efectúa revisión

Pregunta 27. ¿Cuáles son las modalidades de pago que se permiten en la cooperativa?

- 1. Pagos diarios
- 2. Pagos semanales
- 3. Pagos quincenales
- 4. Pagos mensuales
- 5. Pagos bimensuales
- 6. Pagos trimestrales
- 7. Pagos semestrales
- 8. Más de 6 meses

Pregunta 28. ¿Cómo está conformada la cuota de pago de un préstamo?

- 1. Pago de capital
- 2. Interés
- 3. Seguro de deuda
- 4. Provisión para cuentas incobrables
- 5. Gastos administrativos
- 6. Comisión
- 7. Aportación
- 8. Otros

Pregunta 29. ¿Cobran por trámite de otorgamiento de préstamo?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 30. ¿Se efectúa un seguimiento a los préstamos otorgados?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 31)
- 2. No (Pasar a la pregunta 33)

Pregunta 31. ¿A cuáles préstamos se les efectúa seguimiento?

- 1. Préstamos activos no morosos
- 2. Préstamos en mora
- 3. A toda la cartera de préstamo
- 4. Otros

Pregunta 32. ¿Quiénes son los responsables directos de efectuar el seguimiento del préstamo?

- 1. Ejecutivo de créditos
- 2. Analista de crédito
- 3. Jefe de crédito
- 4. Gestor de cobro
- 5. Supervisor
- 6. Auxiliar
- 7. Oficial de crédito
- 8. Gerente
- 9. Comité de crédito
- 10. Otro

Pregunta 33. ¿Con qué frecuencia actualiza los expedientes de los clientes?

- 1. Mensualmente
- 2. Bimensualmente
- 3. Trimestralmente
- 4. Semestralmente
- 5. Anual
- 6. Cada vez que el cliente realiza un trámite
- 7. No existe expediente
- 8. Nunca
- 9. Otros

Pregunta 34. ¿La cooperativa cuenta con un control para ubicar fácilmente las garantías presentadas por los asociados?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 35. ¿Se efectúa gestión de cobro?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 36. ¿Quién es el responsable de efectuar el seguimiento de cobro?

- 1. Ejecutivo que gestionó el préstamo
- 2. Otro ejecutivo de préstamo
- 3. Gestor de cobro

- 4. Casa de cobro externo
- 5. Comité de mora
- 6. Gerente
- 7. Otros

Pregunta 37. ¿La cooperativa tiene como política recordarle al cliente el pago de su préstamo?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 38)
- 2. No (Pasar a la pregunta 39)

Pregunta 38. ¿De qué forma la cooperativa le recuerda al cliente el pago de su préstamo?

- 1. Por medio de llamadas telefónicas
- 2. Por medio de cartas
- 3. Telegramas
- 4. Visitas a su domicilio o lugar de trabajo
- 5. Correo electrónico
- 6. Cuando realiza una operación en ventanilla
- 7. Otros

Pregunta 39. ¿Qué porcentaje de los préstamos otorgados son recuperados en el plazo acordado?

- 1. Menos de 50%
- 2. De 50% a 75%
- 3. De 75% a 85%
- 4. De 85% a 95%
- 5. De 95% a 100%

Pregunta 40. ¿Existen préstamos en mora?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 41)
- 2. No (Pasar a la pregunta 43)

Pregunta 41. ¿Cuál cree Usted que sea la principal causa por la cual existen los préstamos en mora?

- 1. Deficiencias en la evaluación para el otorgamiento de préstamo
- 2. Sobreendeudamiento de cliente
- 3. Falta de gestión de cobro
- 4. Políticas de cobro no adecuadas
- 5. Préstamos otorgados a clientes que no cumplen con el perfil establecido
- 6. Otros

Pregunta 42. ¿Cuál es el principal obstáculo que se presenta al momento de efectuar la gestión de recuperación de crédito?

- 1. Información sobre clientes y codeudores falsa
- 2. Extravío de documentos base
- 3. Políticas de cobro no adecuadas
- 4. Clientes ilocalizables
- 5. Falta de recursos
- 6. Garantía inadecuada
- 7. Empleado deja de laborar en la empresa
- 8. Otros

Pregunta 43. ¿La cooperativa cuenta con un área o responsable de créditos y cobros?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 44. ¿Considera usted que el área de créditos y cobros cuenta con el personal suficiente para desarrollar de forma eficiente su labor?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 45. ¿Posee la cooperativa un sistema informático de control de préstamos?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 46)
- 2. No (Pasar a la pregunta 47)

Pregunta 46. ¿El sistema de control de préstamos permite generar reportes y estados de cuenta de los saldos de los préstamos activos y en mora por cliente?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 47. ¿Considera Usted que podrían mejorarse las políticas de préstamo y cobro a fin de lograr el fortalecimiento financiero de la cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Muchas Gracias por la atención brindada. Dios le Bendiga





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD**

Objetivo: El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información acerca de la gestión de cartera de créditos que se realiza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del departamento de La Libertad. Los datos obtenidos serán de carácter confidencial y utilizados estrictamente para fines académicos.

Indicaciones: **Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente y complete cuando sea necesario.**

Pregunta 1. Sexo

- 1. Femenino
- 2. Masculino

Pregunta 2. Edad

- 1 De 18 a 26 años
- 2 De 27 a 35 años
- 3 De 36 a 44 años
- 4 De 45 a 53 años
- 5 De 54 a 62 años
- 6 De 63 a 71 años

Pregunta 3. ¿Profesión u ocupación?

- 1. Empleado
- 2. Estudiante
- 3. Comerciante
- 4. Pensionado
- 5. Profesional independiente
- 6. Ama de casa
- 7. Negocio propio
- 8. Jornalero
- 9. Otros

Pregunta 4. Nivel de ingresos:

- 1. Menos de \$100.00
- 2. De \$101.00 a \$300.00
- 3. De \$301.00 a \$500.00
- 4. De \$501.00 a \$700.00
- 5. De \$701.00 a \$1,000.00
- 6. Más de \$1,000.00

Pregunta 5. ¿Reside en el departamento de La Libertad?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 6. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios financieros que ofrece la cooperativa?

- 1. Menos de 1 año
- 2. De 1 a 5 años
- 3. De 6 a 10 años
- 4. De 11 a 15 años
- 5. Más de 15 años

Pregunta 7. ¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 8. ¿Cuáles de estos servicios utiliza?

- 1. Préstamo de comercio
- 2. Préstamo de producción
- 3. Préstamo de consumo
- 4. Préstamo hipotecario
- 5. Préstamo sobre aportaciones
- 6. Préstamo sobre ahorros
- 7. Micro-crédito
- 8. Ahorro a la vista
- 9. Ahorro programado
- 10. Ahorro a plazo
- 11. Ahorro infantojuvenil
- 12. Seguros
- 13. Remesas familiares
- 14. Servicios intercorporativos
- 15. Otros

Pregunta 9. ¿Qué tipo de documentación presentó a la Cooperativa para solicitar servicios financieros?

- 1. Solicitud
- 2. Fotocopia de DUI y NIT
- 3. Fotocopia de recibos de agua y luz
- 4. Constancia de ingresos
- 5. Referencias personales
- 6. Otros

Pregunta 10. ¿Cuál de los requisitos solicitados se le dificulta cumplir?

- 1. Solicitud
- 2. Fotocopia de DUI y NIT
- 3. Fotocopia de recibos de agua y luz
- 4. Constancia de ingresos
- 5. Referencias personales
- 6. Ninguno

Pregunta 11. ¿Qué medios utiliza para solicitar información sobre los servicios que ofrece la Cooperativa?

- 1. Llamadas telefónicas
- 2. Visitas personales
- 3. Correos
- 4. Internet
- 5. Correo Electrónico
- 6. Otros

Pregunta 12. ¿Cuánto tiempo espera para ser atendido en la cooperativa?

- 1. Menos de 15 minutos
- 2. De 16 a 30 minutos
- 3. De 31 a 45 minutos
- 4. De 46 a 60 minutos
- 5. Más de 1 hora

Pregunta 13. Cuando lo atienden, ¿Satisfacen sus necesidades rápidamente?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 14. ¿Cómo califica usted la atención que le brinda la Cooperativa?

- 1. Excelente
- 2. Muy bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. Malo

Pregunta 15. ¿Posee préstamo con la Cooperativa?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 16)
- 2. No (Pasar a la pregunta 20)

Pregunta 16. ¿Qué tipo de préstamo utiliza?

- 1. Comercio
- 2. Producción
- 3. Consumo
- 4. Rotativo
- 5. Hipotecario
- 6. Sobre aportaciones
- 7. Sobre ahorros
- 8. Rapidito
- 9. Micro-crédito
- 10. Otros

Pregunta 17. ¿Le explicaron las cláusulas del contrato del préstamo?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 18. ¿La Cooperativa le proporciona facilidad para realizar el pago de su préstamo?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 19. ¿Cuál de las opciones siguientes utiliza para realizar el pago de su préstamo?

- 1. En efectivo
- 2. Cobro domiciliario
- 3. Orden de descuento
- 4. Cargo a cuenta
- 5. Pago en Internet
- 6. Pago por teléfono
- 7. Otros

Pregunta 20. ¿La Cooperativa le ofrece sus servicios constantemente?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 21. ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de su préstamo?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 22)
- 2. No (Pasar a la pregunta 23)

Pregunta 22. Marque con una 'X' la causa por la cual se retrasó con el pago de su préstamo:

- 1. Ubicación de la cooperativa
- 2. Fecha de pago de préstamo inapropiada
- 3. Cuota demasiado alta
- 4. Sobreendeudamiento
- 5. Enfermedad de familia
- 6. Falta de empleo
- 7. Incapacidad por enfermedad
- 8. Incapacidad por maternidad
- 9. Accidente
- 10. Siniestro en su negocio
- 11. Disminución de ventas del negocio
- 12. Embargo
- 13. Se le olvida la fecha de pago
- 14. No tiene tiempo para realizar el pago en la fecha estipulada
- 15. Otros

Pregunta 23. ¿La Cooperativa le ha recordado el pago de su préstamo?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 24)
- 2. No (Pasar a la pregunta 27)

Pregunta 24. ¿Con qué frecuencia la cooperativa realiza el recordatorio de su pago?

- 1. Semanal
- 2. Quincenal
- 3. Cada mes
- 4. Cada dos meses
- 5. Cada tres meses
- 6. Cada seis meses
- 7. Otros

Pregunta 25. ¿De qué forma la cooperativa le ha recordado el pago de su préstamo?

- 1. Por medio de llamadas telefónicas
- 2. Por medio de cartas
- 3. Telegramas
- 4. Visitas a su domicilio o lugar de trabajo
- 5. Correo electrónico
- 6. Cuando realiza otra operación
- 7. Otros

Pregunta 26. ¿Cómo califica la gestión de cobro que realiza la Cooperativa?

- 1. Amable y cortés
- 2. Exigente
- 3. Agresiva
- 4. Violenta
- 5. Otros

Pregunta 27. ¿Actualmente su préstamo presenta cuotas atrasadas?

- 1. Si (Pasar a la pregunta 28)
- 2. No (Pasar a la pregunta 29)

Pregunta 28. ¿Qué tipo de soluciones le ha ofrecido la cooperativa para solventar el retraso en el pago de su préstamo?

- 1. Refinanciamiento
- 2. Planes de pago
- 3. Ampliación de plazo
- 4. Consolidación de deuda
- 5. Ninguna
- 6. Otros

Pregunta 29. ¿Considera usted que deberían mejorarse los servicios que le ofrece la Cooperativa?

- 1. Si
- 2. No

Muchas Gracias por la atención brindada.  
Dios le Bendiga.

# **ANEXO No. 2**

## RESULTADOS OBTENIDOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES

**Pregunta No.1:** ¿Cuántos años tiene de estar operando la cooperativa?

**Objetivo:** Conocer la antigüedad de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en el departamento de La Libertad.

Tabla No.01

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 10 años	8	47.06
2	De 11 a 20 años	2	11.76
3	De 21 a 30 años	1	5.88
4	De 31 a 40 años	5	29.41
5	Más de 40 años	1	5.88
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

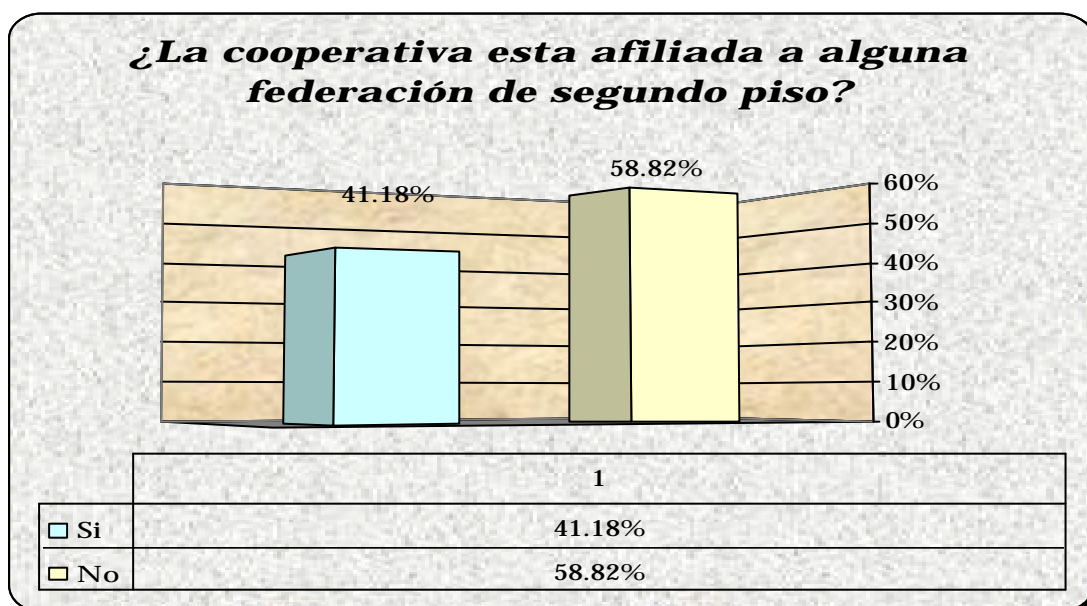
Se infiere que el movimiento cooperativo ha incrementado en los últimos diez años, dado que casi la mitad (47.06%) de las cooperativas investigadas, han surgido en el período de post guerra (1980-1992). Durante el cual se han generado condiciones de apoyo para que grupos de personas se organicen y conformen cooperativas.

**Pregunta No.2:** ¿La Cooperativa está afiliada alguna Federación de segundo piso?

**Objetivo:** Conocer si las cooperativas se encuentran afiliadas a alguna federación de segundo piso.

**Tabla No.02**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	7	41.18
2	No	10	58.82
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Cuatro de cada diez cooperativas reciben dirección y apoyo por parte de una federación de segundo piso, y seis de cada diez aún no han optado por afiliarse a una federación. Este grupo de cooperativas no afiliadas no han entrado en el proceso de integración, por lo cual están desaprovechando la oportunidad de desarrollo y fortalecimiento que se logra mediante el apoyo de instituciones de segundo piso.

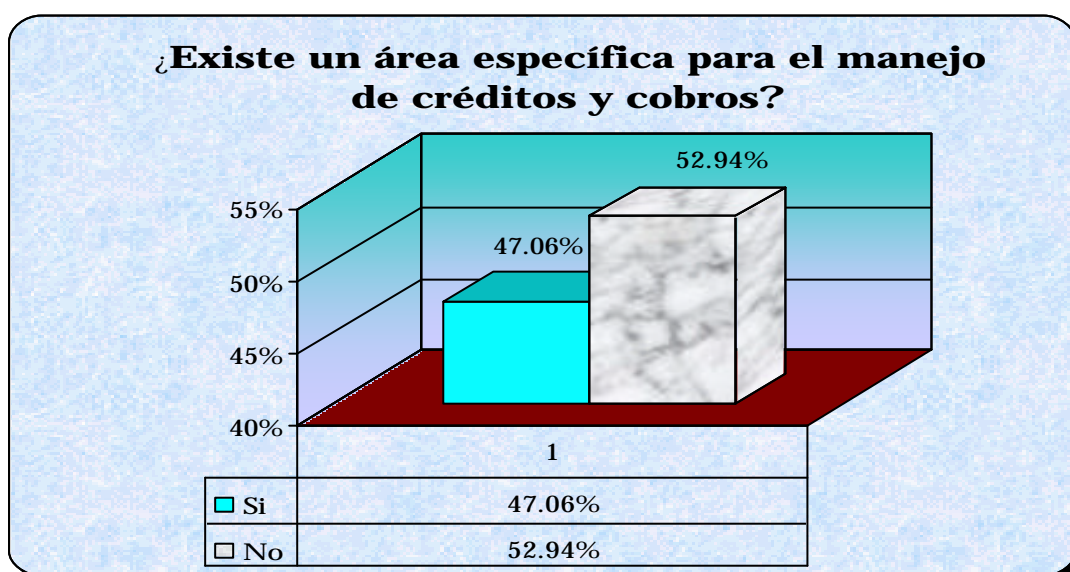
**Pregunta No.3: ¿Existe un área específica para el manejo de créditos y cobros?**

**Objetivo:** Conocer si las cooperativas poseen un área específica para el manejo de créditos y cobros



Tabla No.03

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	8	47.06
2	No	9	52.94
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

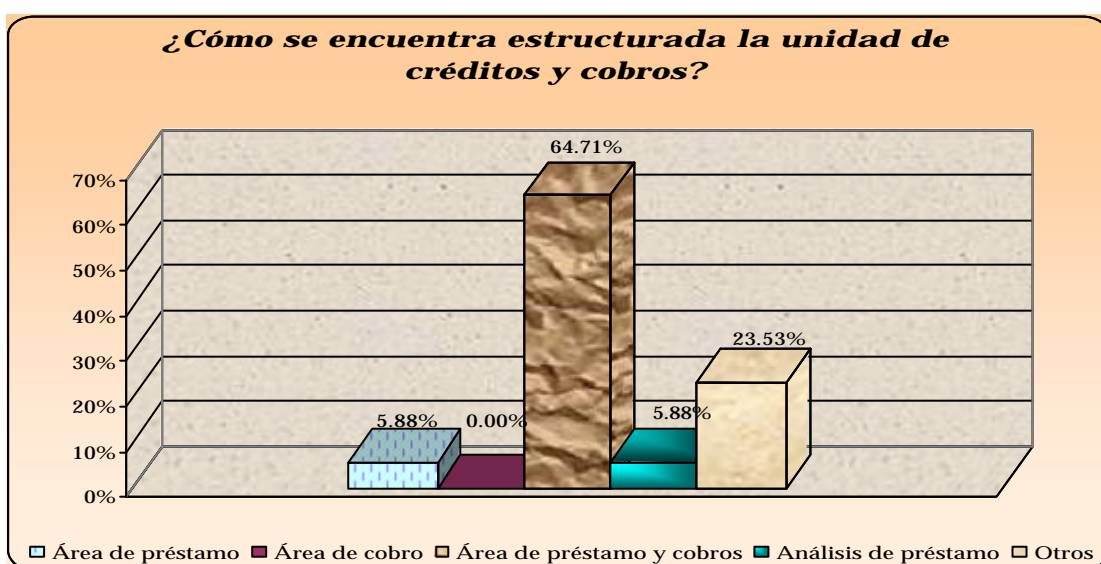
Un poco más de la mitad de las cooperativas, no cuentan con un espacio físico para el manejo de créditos y cobros. Se observó que un número considerable de éstas, son cooperativas cerradas y no cuentan con un local propio, por lo que funcionan con recursos proporcionados por la empresa en la cual laboran sus asociados, siendo ésta quien les provee de recursos tales como local, papelería, agua, luz y teléfono sin costo alguno para la cooperativa. Solamente el 47.06% de las cooperativas analizadas, expresaron haber designado un espacio físico para el manejo de créditos y cobros. Dentro de este grupo se encuentran todas las cooperativas abiertas y cerradas que a la fecha presentan un alto nivel de especialización.

**Pregunta No.4: ¿Cómo se encuentra estructurada la unidad de créditos y cobros?**

**Objetivo:** Determinar cómo se encuentra estructurada organizativamente la unidad responsable de créditos y cobros

**Tabla No.04**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Área de préstamo	1	5.88
2	Área de cobros	0	0.00
3	Área de préstamos y cobros	11	64.71
4	Análisis de préstamo	1	5.88
5	Otros	4	23.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

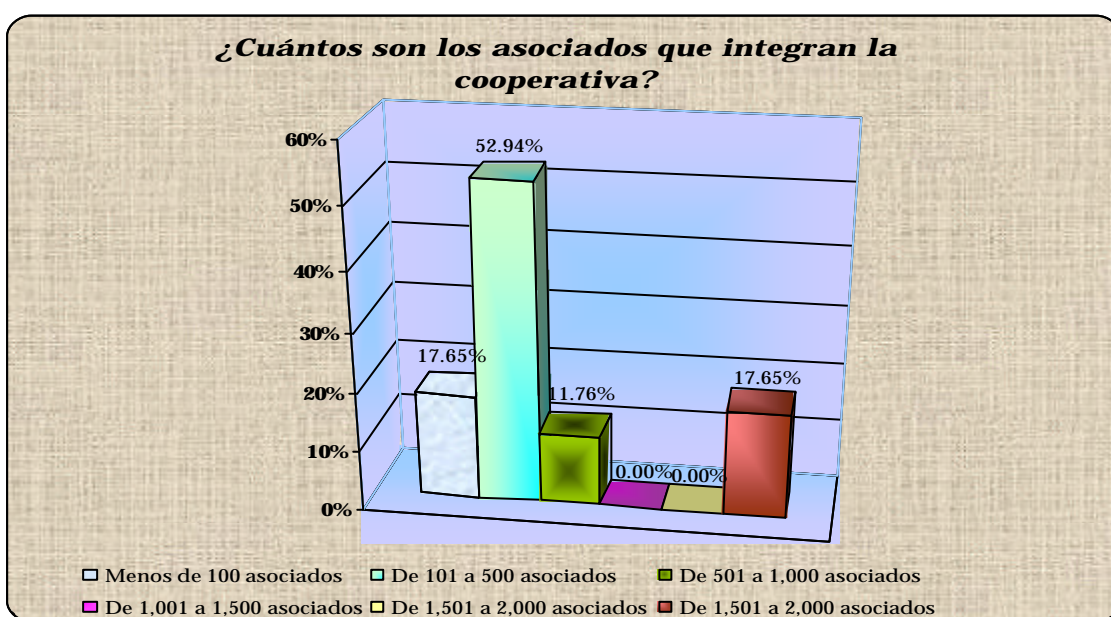
Según la información proporcionada por las distintas cooperativas encuestadas, el 64.71% de ellas manifestaron que han centralizado la gestión de cartera en una sola área, en la cual se maneja la cartera de préstamos, por lo que se establece que éstas se encuentran consientes de lo necesario de que las áreas de préstamos y cobros estén interrelacionadas para ejercer un control más efectivo sobre las gestiones operativas de otorgamiento y cobro de los préstamos a sus asociados.

**Pregunta No.5: ¿Cuántos son los asociados que integran la Cooperativa?**

**Objetivo:** Investigar el número de asociados que integran la cooperativa.

**Tabla No.05**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 100 asociados	3	17.65
2	De 101 a 500 asociados	9	52.94
3	De 501 a 1000 asociados	2	11.76
4	De 1,001 a 1,500 asociados	0	0.00
5	De 1,501 a 2,000 asociados	0	0.00
6	Más de 2000 Asociados	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

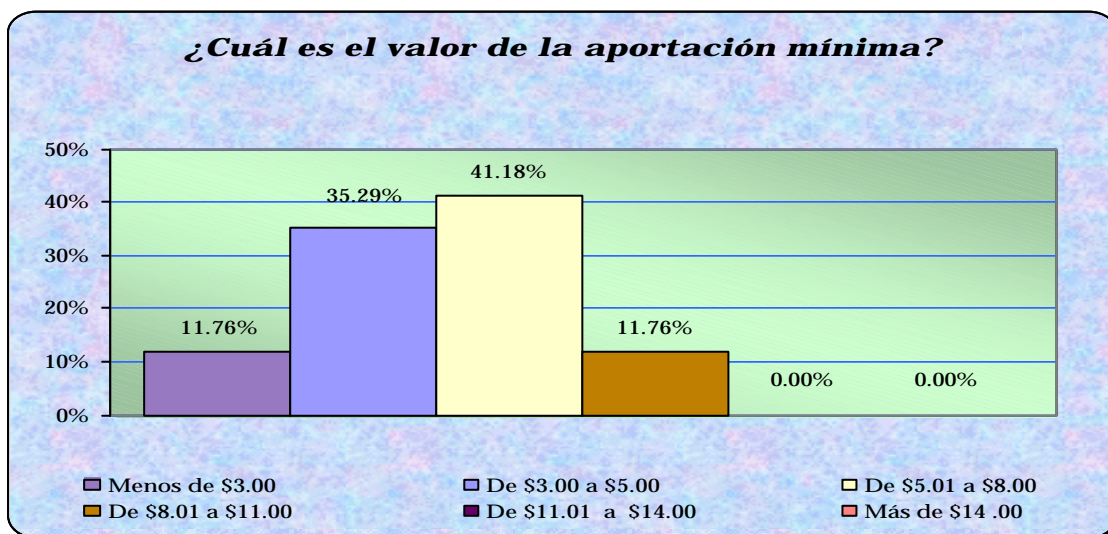
Más de la mitad de las cooperativas, se encuentran conformadas por menos de 500 asociados, esto se debe a que la mayoría son cooperativas cerradas, que han surgido como resultado del esfuerzo colectivo de los empleados de una misma empresa, por lo cual en éstas sólo se admiten como asociados a los empleados de dicha empresa. Sin embargo esta política les limita sus posibilidades de desarrollo ya que están sujetas al número de empleados de la empresa en la cual operan.

**Pregunta No.6: ¿Cuál es el valor de la aportación mínima?**

**Objetivo:** Conocer el valor de la aportación mínima

**Tabla No.06**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de \$3.00	2	11.76
2	De \$ 3.00 a \$5.00	6	35.29
3	De \$ 5.01 a \$8.00	7	41.18
4	De \$ 8.01 a \$11.00	2	11.76
5	De \$ 11.01 a \$14.00	0	0.00
6	Más de \$14.00	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

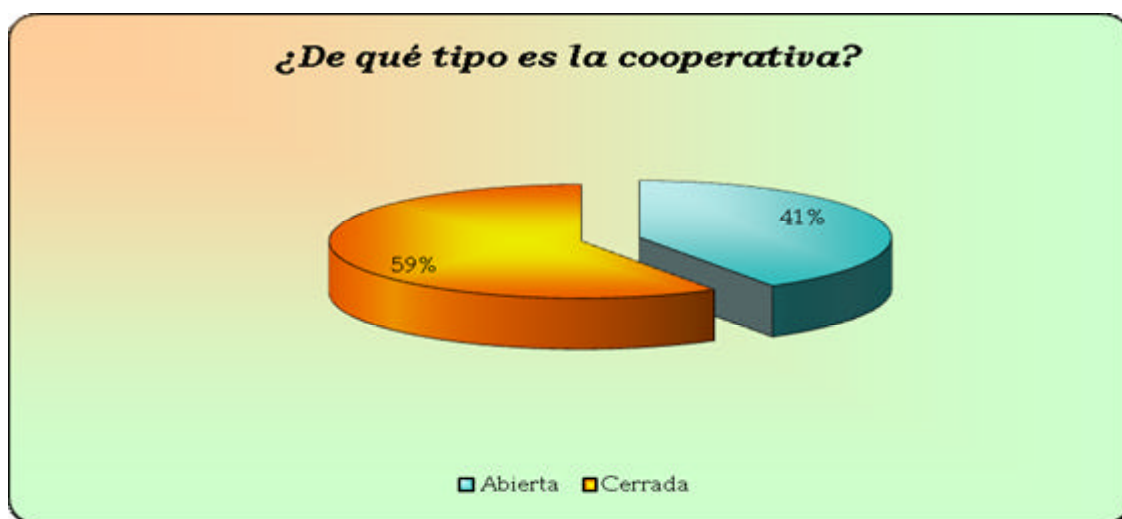
Las cooperativas investigadas han establecido diferentes valores como aportación mínima, que no sobrepasan los \$11.00, esto obedece a que la mayoría han efectuado un análisis del nivel de ingresos de sus asociados, procurando para ello establecer un valor por aportación conforme al perfil del asociado, es decir con base a la capacidad económica del actual y futuro asociado, por lo cual tres de cada cuatro cooperativas han establecido como cuota mínima de aportación valores entre \$3.00 y \$8.00.

**Pregunta No.7: ¿De qué tipo es la Cooperativa?**

**Objetivo:** Identificar de que tipo son las cooperativas de ahorro y crédito del departamento de La Libertad.

**Tabla No.07**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Abierta	7	41.18
2	Cerrada	10	58.82
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

Se observa que seis de cada diez asociaciones cooperativas son cerradas, ya que en un inicio surgieron como organismos cerrados, procurando servicios únicamente para el gremio de sus asociados que generalmente son los empleados de una empresa. Por medio del estudio realizado se logro identificar algunas de las cooperativas de tipo cerrada y abierta, las cuales de se detallan a continuación:

**Cooperativas de ahorro y crédito del departamento de La Libertad**

No.	Cooperativas Cerradas
1	ACESJ, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de Industrias St. Jack's de R.L.
2	ACEUCA, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro crédito, consumo y servicios de los empleados de la UCA
3	ACOSIEMENS, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro crédito y consumo de los empleados de SIEMENS de R.L.

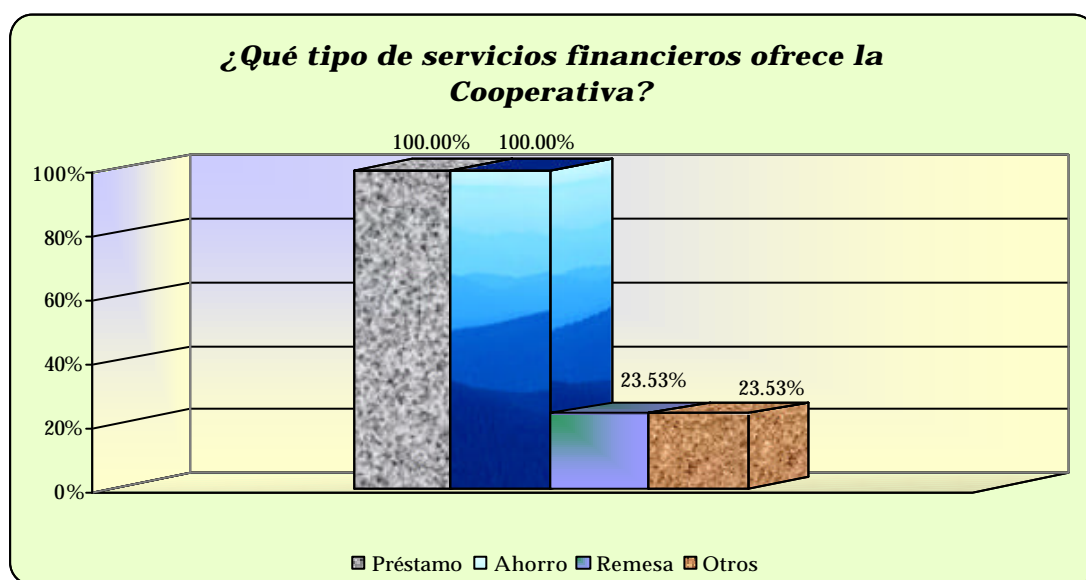
4	ACOMATICA, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito, del personal de la Universidad José Matías Delgado de R.L..
5	ACEU, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de UCRAPROBEX de R.L
6	ACOSIB, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y o, del Sistema bursátil salvadoreño de R.L.
7	ACACEBOP, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito, de los empleados de oficinas central de empresas Borgonobo Pohl, de R.L
8	Los Ausoles de R.L.Cooperativa de ahorro y Crédito los Ausoles
9	CEAMNET, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de AMNET, de R.L.
10	ACAGOLSA, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo del personal de Goldtree, S.A. y ex-empleados y empresas diversas, de R.L.
	<b>Cooperativas Abiertas</b>
1	ACECENTA de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito de los empleados del centro de tecnología agrícola, de R.L.
2	ACOPACTO, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito la favorita de R.L.
3	ACAL, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito Amistades Largas de R.L.
4	CODEZA, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y aprovisionamiento agropecuario, consumo y servicios múltiples de Zapotitan de R.L.
5	ACESISA, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de SISA de R.L.
6	ACOBANFA, de R.L Asociación cooperativa de ahorro y crédito del Banco de Fomento Agropecuario de R.L.
7	ACOSTAC, de R.L. Asociación cooperativa de ahorro y crédito Santa Cecilia de R.L.

**Pregunta No.8: ¿Qué tipo de servicios financieros ofrece la Cooperativa?**

**Objetivo:** Identificar los tipos de servicio financieros que ofrece la cooperativa

**Tabla No.08**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Préstamo	17	40.48	100.00
2	Ahorro	17	40.48	100.00
3	Remesa	4	9.52	23.53
4	Otros	4	9.52	23.53
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario**

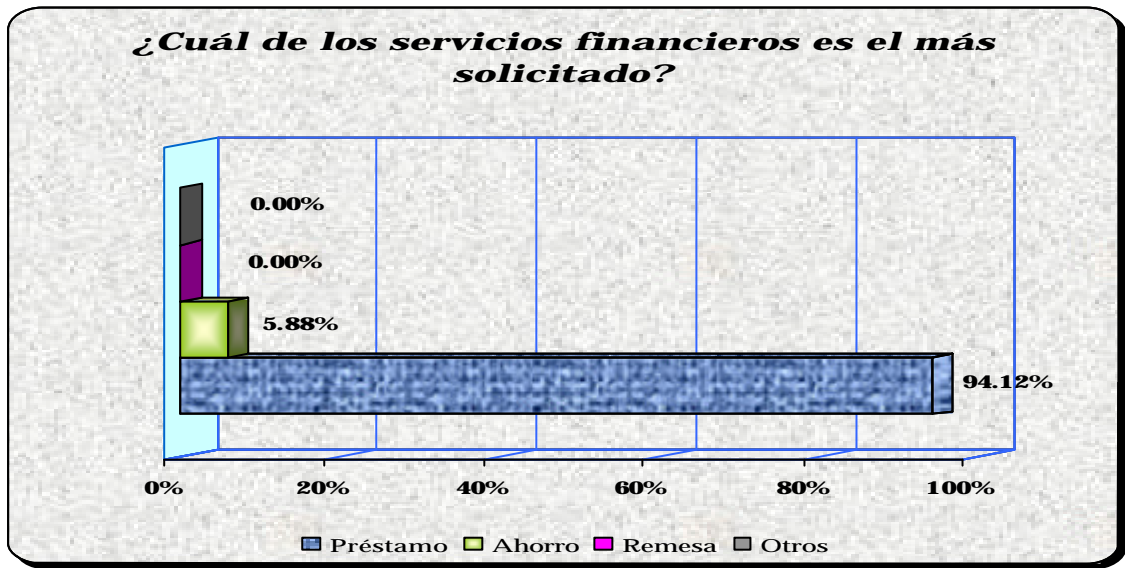
Todas las cooperativas investigadas ofrecen los servicios de ahorro y préstamo a sus asociados. No obstante, las cooperativas más desarrolladas ofrecen a mayor diversificación en servicios que aquellas que aún se encuentran en vías de desarrollo, siendo éstos las remesas, remesas y seguros intercorporativos.

**Pregunta No.9: ¿Cuál de los servicios financieros es el más solicitado?**

**Objetivo:** Determinar cuál es el servicio financiero más solicitado

Tabla No.09

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Préstamo	16	94.12
2	Ahorro	1	5.88
3	Remesa	0	0.00
4	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

El servicio financiero más solicitado en casi el 100% de las cooperativas es el préstamo, lo que evidencia que las cooperativas son utilizadas por sus asociados para solventar sus necesidades económicas. Dejando en segundo nivel al 5.88% de las cooperativas que expresan que el servicio que más demandan sus usuarios es el ahorro. Cabe señalar que los usuarios de estas cooperativas aprovechan la oportunidad que se les ofrece de lograr tasas preferenciales por ahorros.

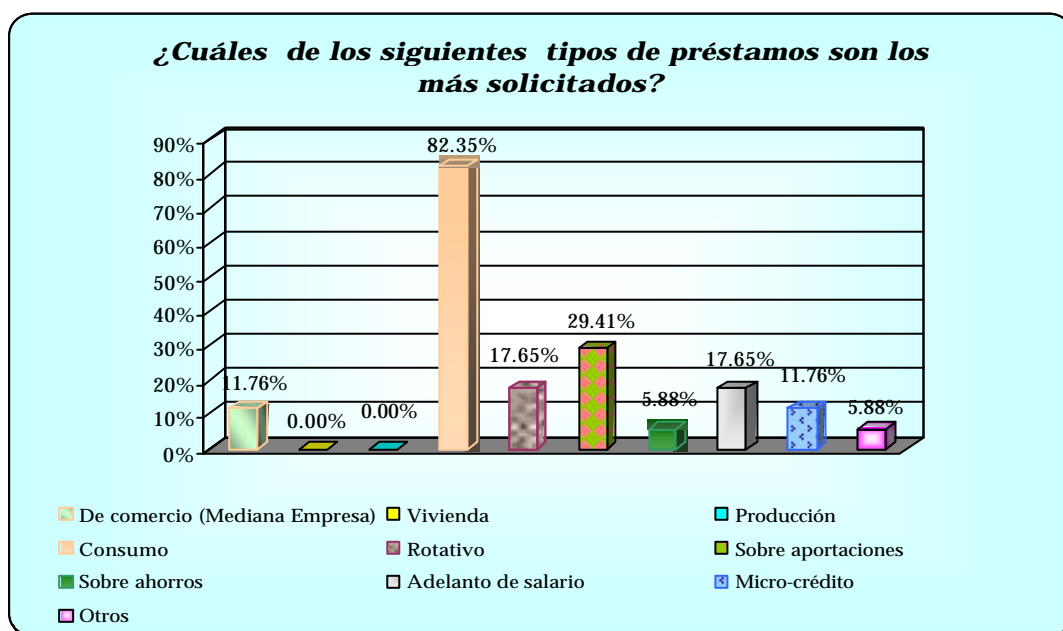
**Pregunta No.10: Del siguiente listado, marque los préstamos más solicitados**

**Objetivo:** Identificar los préstamos que poseen mayor demanda



**Tabla No.10**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	De Comercio	2	6.25	11.76
2	Vivienda	0	0.00	0.00
3	Producción	0	0.00	0.00
4	Consumo	14	43.75	82.35
5	Rotativo	3	9.38	17.65
6	Sobre Aportaciones	5	15.63	29.41
7	Sobre ahorros	1	3.13	5.88
8	Adelanto de salarios	3	9.38	17.65
9	Micro-Crédito	2	6.25	11.76
10	Crédito Agrícola	1	3.13	5.88
11	Otros	1	3.13	5.88
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario**

El tipo de préstamo más solicitado es el de consumo, lo cual tiene su origen en que este tipo de préstamos puede ser utilizado por los asociados para diferentes actividades tales como: consolidación de deudas o adquisición de bienes y servicios. Además de que los requisitos exigidos por las cooperativas para el otorgamiento de este tipo de préstamo, no son difíciles de cumplir para los asociados.

**Pregunta No.11: ¿Cuentan con políticas definidas para el otorgamiento de préstamos?**

**Objetivo:** Identificar si las cooperativas cuentan con políticas definidas para el otorgamiento de préstamos.

**Tabla No.11**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	17	100.00
2	No	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

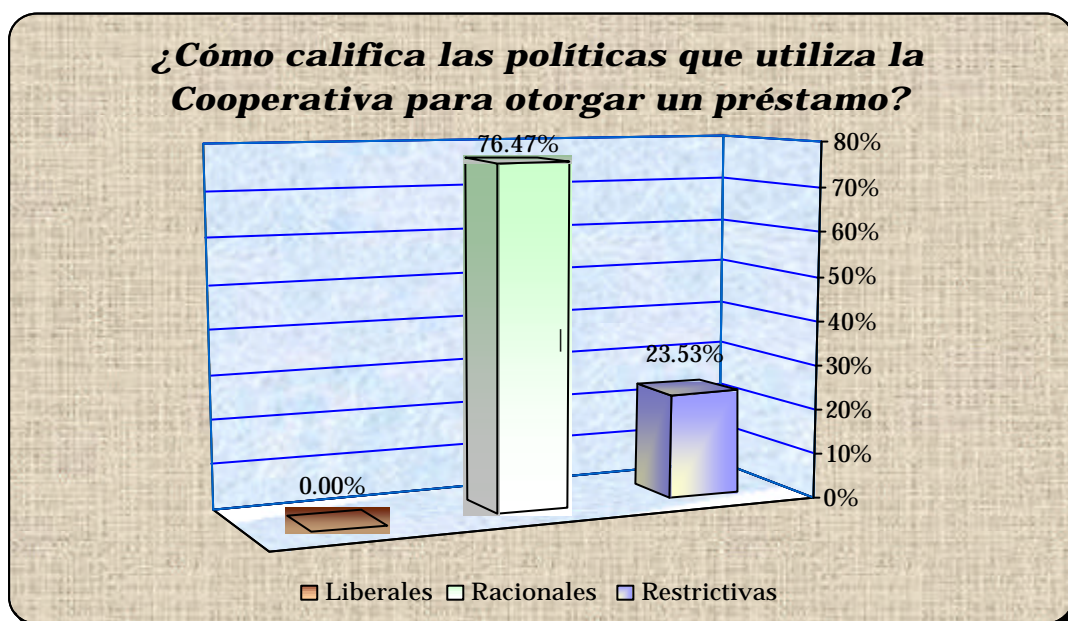
Las cooperativas cuentan con políticas definidas para el otorgamiento de préstamos, las cuales son aprobadas por el consejo de administración, pues las consideran como los lineamientos necesario para orientar sus actividades.

**Pregunta No.12: ¿Cómo califica las políticas que utiliza la Cooperativa para otorgar un préstamo?**

**Objetivo:** Conocer la calificación de las políticas que utiliza la cooperativa para evaluar el otorgamiento de préstamos.

Tabla No.12

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Liberales	0	0.00
2	Racionales	13	76.47
3	Restrictivas	4	23.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

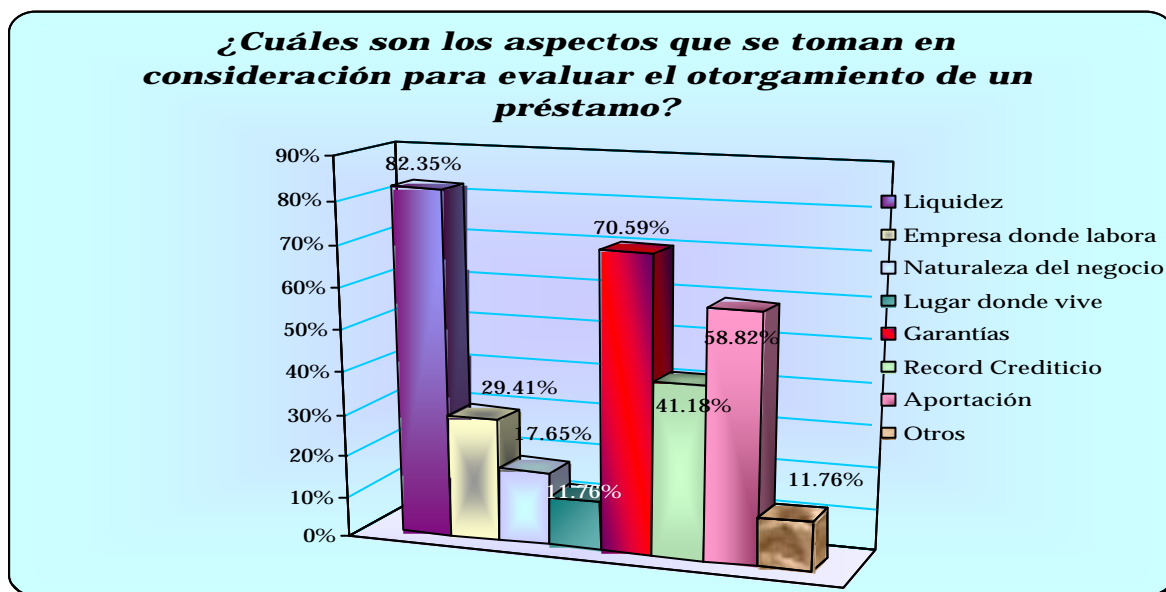
La totalidad de las cooperativas aplican políticas de crédito, y más del 75% de ellas las califican como políticas racionales, pues expresan que fueron elaboradas atendiendo los principios cooperativos, dado a que toman en cuenta aspectos subjetivos, tales como la calidad personal del asociado y las garantías que éstos presentan.

**Pregunta No.13:** ¿Cuáles son los aspectos que se toman en consideración para evaluar el otorgamiento de un préstamo?

**Objetivo:** Conocer cuáles son los aspectos que se toman en consideración para evaluar el otorgamiento de un préstamo

Tabla No.13

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Liquidez	14	25.45	82.35
2	Empresa donde labora	5	9.09	29.41
3	Naturaleza del negocio	3	5.45	17.65
4	Lugar donde vive	2	3.64	11.76
5	Garantías	12	21.82	70.59
6	Record Crediticio	7	12.73	41.18
7	Aportación	10	18.18	58.82
8	Otros	2	3.64	11.76
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario**

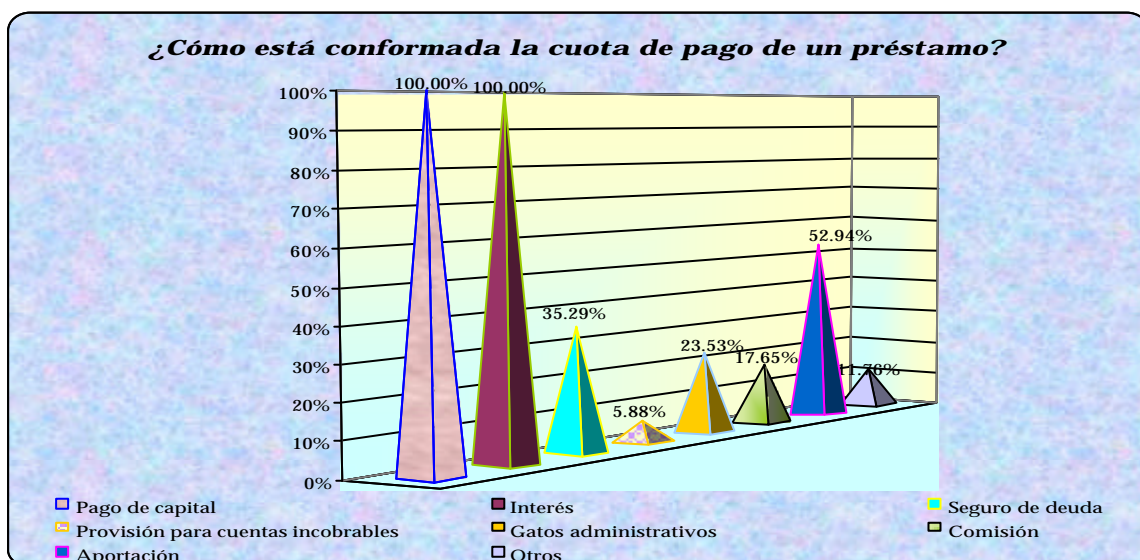
La liquidez es considerada como prioridad para las cooperativas que emplean políticas racionales dejando en segundo lugar el tipo de garantía que los asociados puedan ofrecer.

**Pregunta No.14:** ¿Cómo está conformada la cuota de pago de un préstamo?

**Objetivo:** Determinar cómo se encuentra formada la cuota de pago de un préstamo

Tabla No.14

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Pago de capital	17	28.81	100.00
2	Interés	17	28.81	100.00
3	Seguro de deuda	6	10.17	35.29
4	Provisión para cuentas incobrables	1	1.69	5.88
5	Gastos administrativos	4	6.78	23.53
6	Comisión	3	5.08	17.65
7	Aportación	9	15.25	52.94
8	Otros	2	3.39	11.76
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

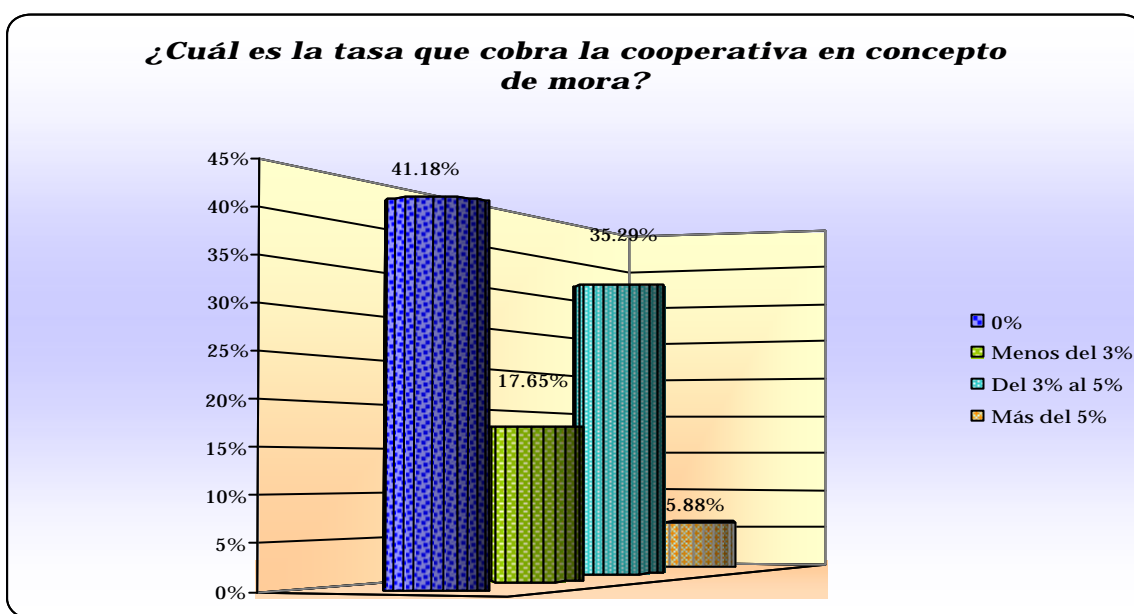
Todas las cooperativas incluyen cargos a capital e intereses en la cuota de pago de los préstamos excepcionalmente, incluyen otros cargos tales como seguro de deuda, provisión para cuentas incobrables, gastos administrativos, comisión. Y sólo un poco más de la mitad incluye un porcentaje para el pago de la aportación.

**Pregunta No.15: ¿Cuál es la tasa que cobra la cooperativa en concepto de mora?**

**Objetivo:** Conocer la tasa de que la Cooperativa cobra en concepto de mora

Tabla No.15

Código	Significado	Frecuencia	%
1	0%	7	41.18
2	Menos del 3%	3	17.65
3	Del 3% al 5%	6	35.29
4	Más del 5%	1	5.88
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

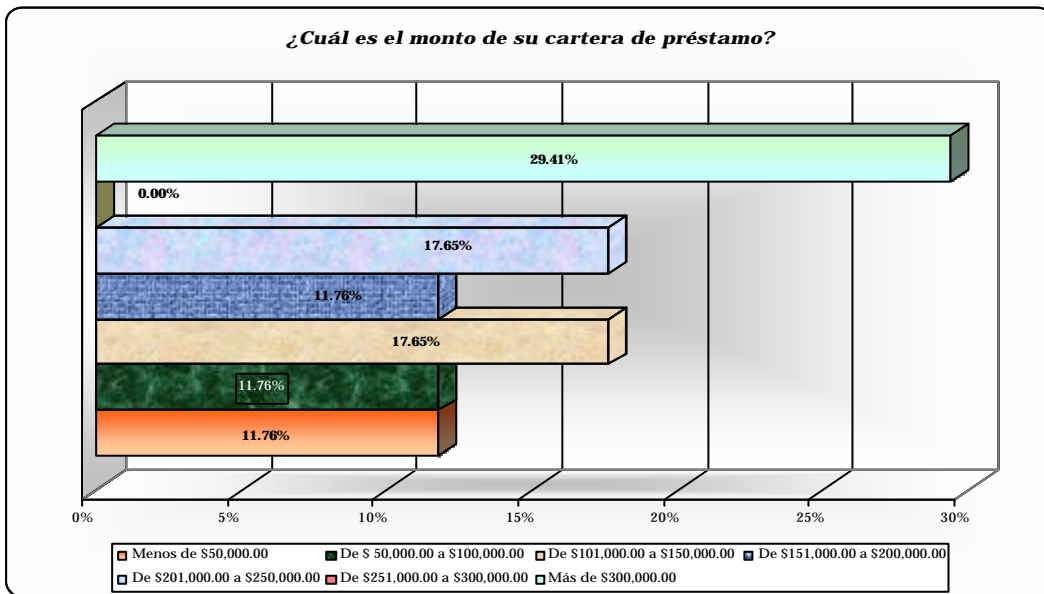
Sólo seis de cada diez cooperativas aplican cargos en concepto de mora, que oscilan entre el 3% y 5% y el resto no lo hace, siendo éstas cooperativas de tipo cerradas, que mantienen la política de ayudar al asociado a solventar sus deudas llegando a convenios de pagos extemporáneos libres de costos para el asociado.

**Pregunta No.16: ¿Cuál es el monto de su cartera de préstamo?**

**Objetivo:** Identificar el monto de la cartera de préstamos de la cooperativa

Tabla No.16

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de \$50,000.00	2	11.76
2	De \$ 50,000.00 a \$100,000.00	2	11.76
3	De \$101,000.00 a \$150,000.00	3	17.65
4	De \$151,000.00 a \$200,000.00	2	11.76
5	De \$201,000.00 a \$250,000.00	3	17.65
6	De \$251,000.00 a \$300,000.00	0	0.00
7	Más de \$300,000.00	5	29.41
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

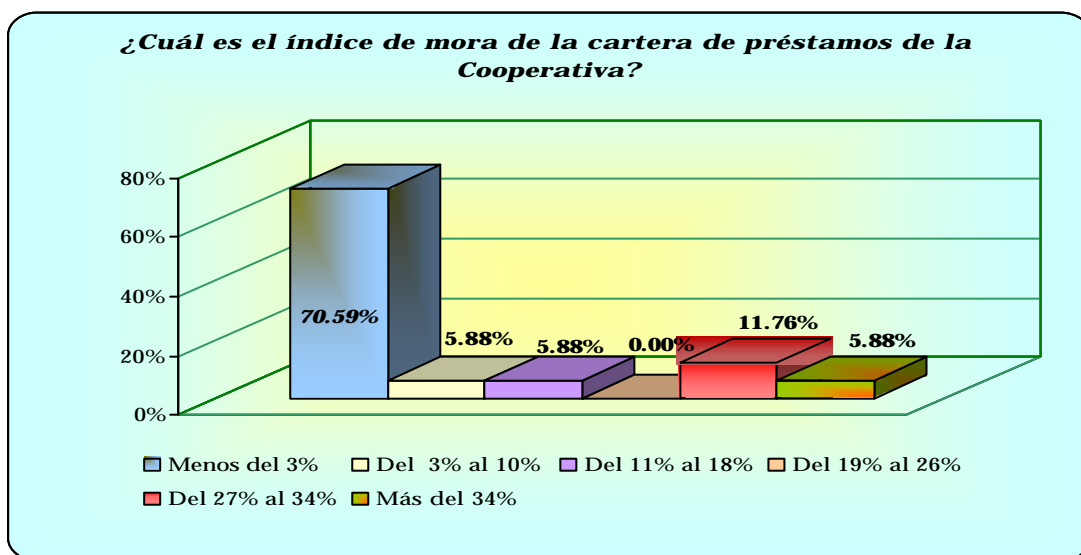
Siete de cada diez cooperativas funciona con una cartera de préstamos menor a \$250,000.00, lo que demuestra un avance económico en el sector financiero, pues los servicios que ofrecen las cooperativas llegan a diversos sectores, tales como micro empresarios, empleados del sector formal e informal. Las cooperativas que operan con una cartera de préstamo de más de \$300,000.00 son las de tipo abierta pues éstas no limitan su mercado ya que admiten a diversos tipos de asociados.

**Pregunta No.17: ¿Cuál es el índice de mora de la cartera de préstamos de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer cuál es el índice de mora de la cartera de préstamos de las cooperativas.

**Tabla No.17**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos del 3%	12	70.59
2	Del 3% al 10%	1	5.88
3	Del 11% al 18%	1	5.88
4	Del 19% al 26%	0	0.00
5	Del 27% al 34%	2	11.76
6	Más del 34%	1	5.88
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Todas las cooperativas presentan índices de morosidad, no obstante, que la mayoría de las cooperativas tienen índices relativamente bajos, existen cooperativas cuyo índice de mora es grave, ya que oscila entre el 27% y más del 34%. Lo cual evidencia que ya sea en mayor o menor proporción, todas se ven en la necesidad de destinar recursos para realizar la gestión de cobro, pues ninguna recupera el 100% de los préstamos otorgados en los plazos pactados.

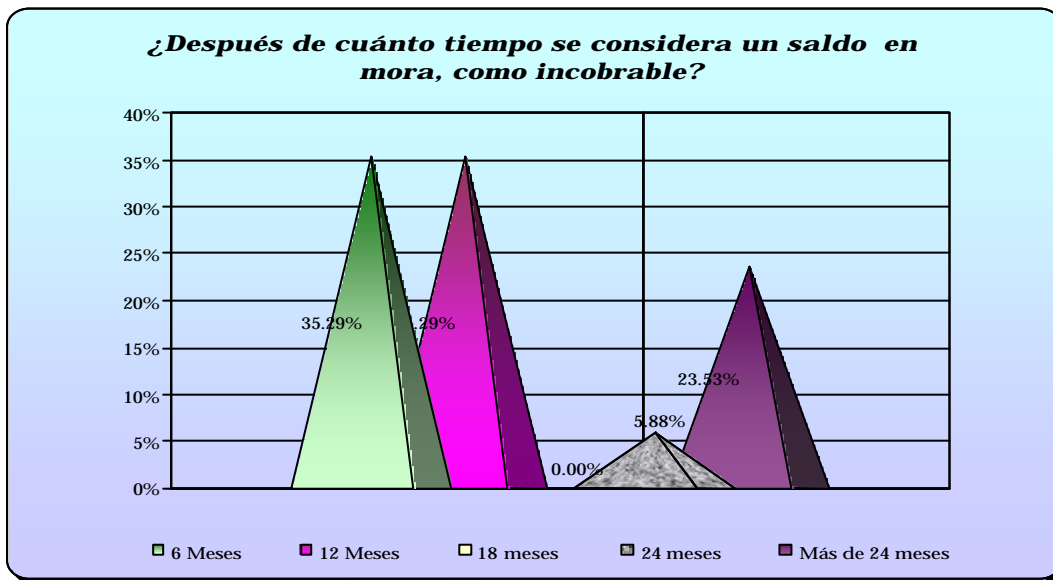
**Pregunta No.18:** ¿Después de cuánto tiempo se considera un saldo en mora, como incobrable?

**Objetivo:** Conocer el tiempo que la cooperativa considera para asignar un saldo en mora, como incobrable



Tabla No.18

Código	Significado	Frecuencia	%
1	6 Meses	6	35.29
2	12 Meses	6	35.29
3	18 Meses	0	0.00
4	24 Meses	1	5.88
5	Más de 24 meses	4	23.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Las Cooperativas regulan sus cuentas incobrables en diferentes períodos según lo muestra la información que presenta la gráfica, pues el 70.58% de las cooperativas las determinan en períodos que van de los 6 a los 12 meses y un 29.41% después de los doce meses.

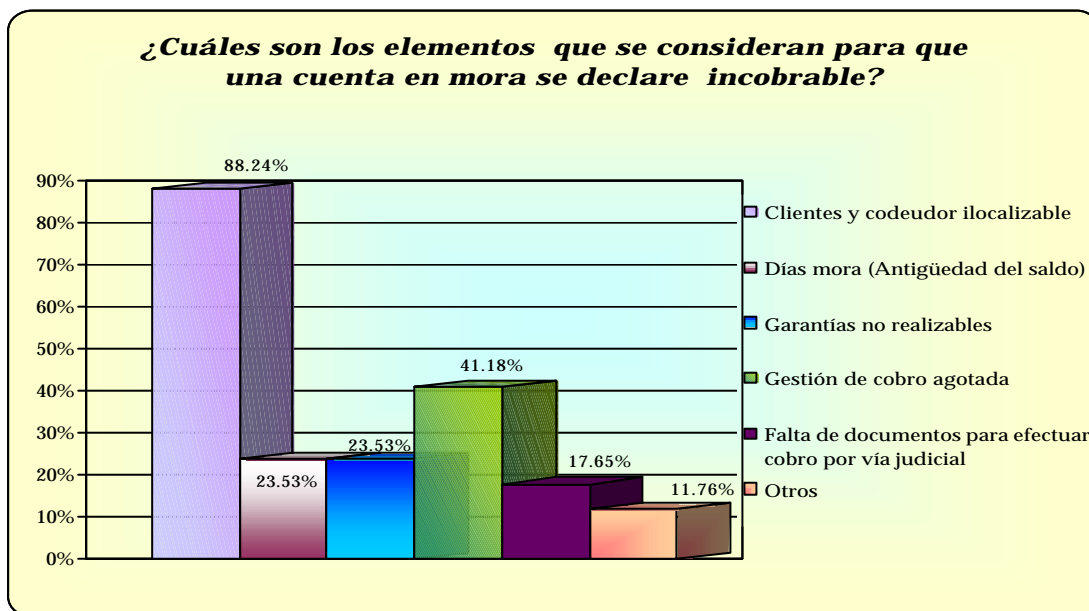
Es de mencionar que al hacer el análisis podemos concluir que las cooperativas no poseen una medida estándar para determinar los períodos de las cuentas incobrables.

**Pregunta No.19: ¿Cuáles son los elementos que se consideran para que una cuenta en mora se declare incobrable?**

**Objetivo:** Determinar los principal elementos que la cooperativa considera para asignar una cuenta en mora como incobrable.

Tabla No.19

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Clientes y codeudor ilocalizable	15	42.86	88.24
2	Días mora (Antigüedad del saldo)	4	11.43	23.53
3	Garantías no realizables	4	11.43	23.53
4	Gestión de cobro agotada	7	20.00	41.18
5	Falta de documentos para efectuar cobro por vía judicial	3	8.57	17.65
6	Otros	2	5.71	11.76
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

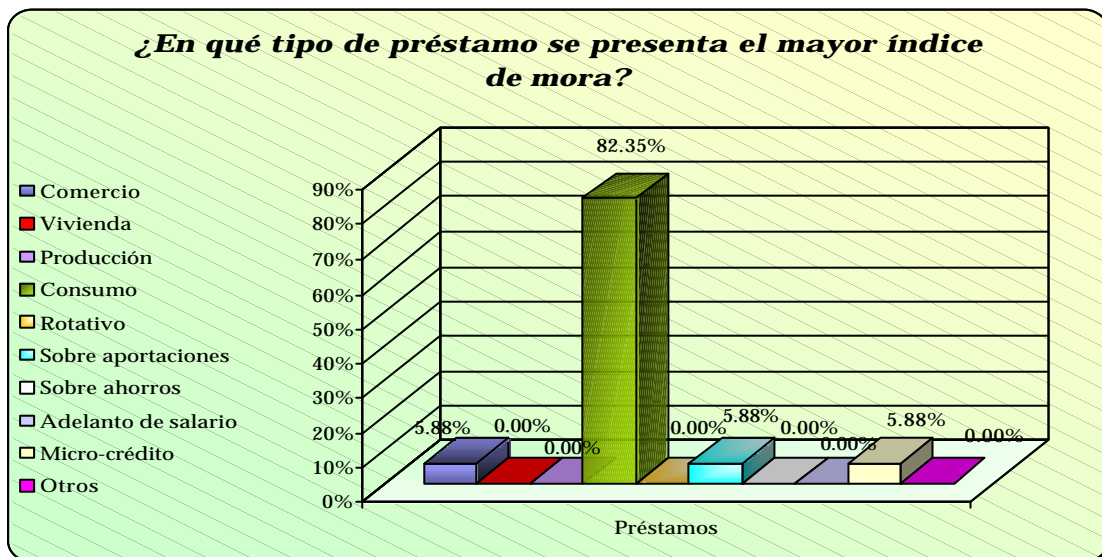
La mayoría de cooperativas considera como factor principal para declarar que una cuenta es incobrable, que tanto el deudor principal como el fiador o codeudor no puedan ser localizados. Igualmente cuatro de cada diez cooperativas considera como un segundo factor el haberse agotado la gestión de cobro para poder declarar que una cuenta es incobrable.

**Pregunta No.20:** ¿En qué tipo de préstamo se presenta el mayor índice de mora?.

**Objetivo:** Identificar en qué tipo de préstamo se presenta el mayor índice de mora

Tabla No.20

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Comercio	1	5.88
2	Vivienda	0	0.00
3	Producción	0	0.00
4	Consumo	14	82.35
5	Rotativo	0	0.00
6	Sobre aportaciones	1	5.88
7	Sobre Ahorro	0	0.00
8	Adelanto Salarial	0	0.00
9	Micro-Crédito	1	5.88
10	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

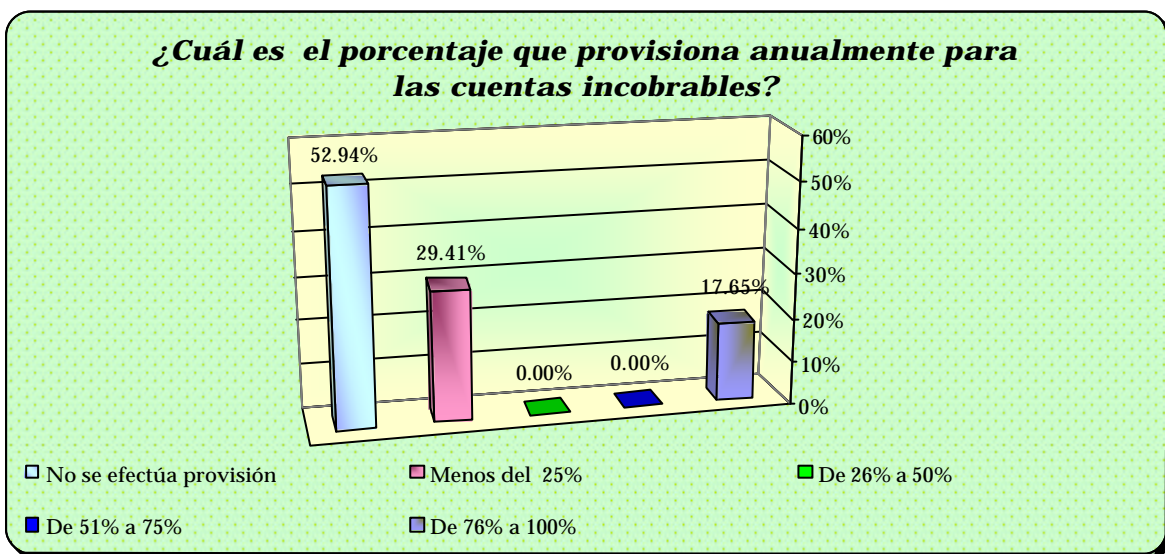
Ocho de cada diez cooperativas expresaron que la mora se concentra en los préstamos de consumo, siendo éstos los que presentan mayor índice de riesgo.

**Pregunta No.21: ¿Cuál es el porcentaje que provisiona anualmente para las cuentas incobrables?**

**Objetivo:** Conocer el porcentaje que la cooperativa provisiona para las cuentas incobrables

Tabla No.21

Código	Significado	Frecuencia	%
1	No se efectúa provisión	9	52.94
2	Menos del 25%	5	29.41
3	De 26% al 50%	0	0.00
4	De 51% al 75%	0	0.00
5	del 76% al 100%	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

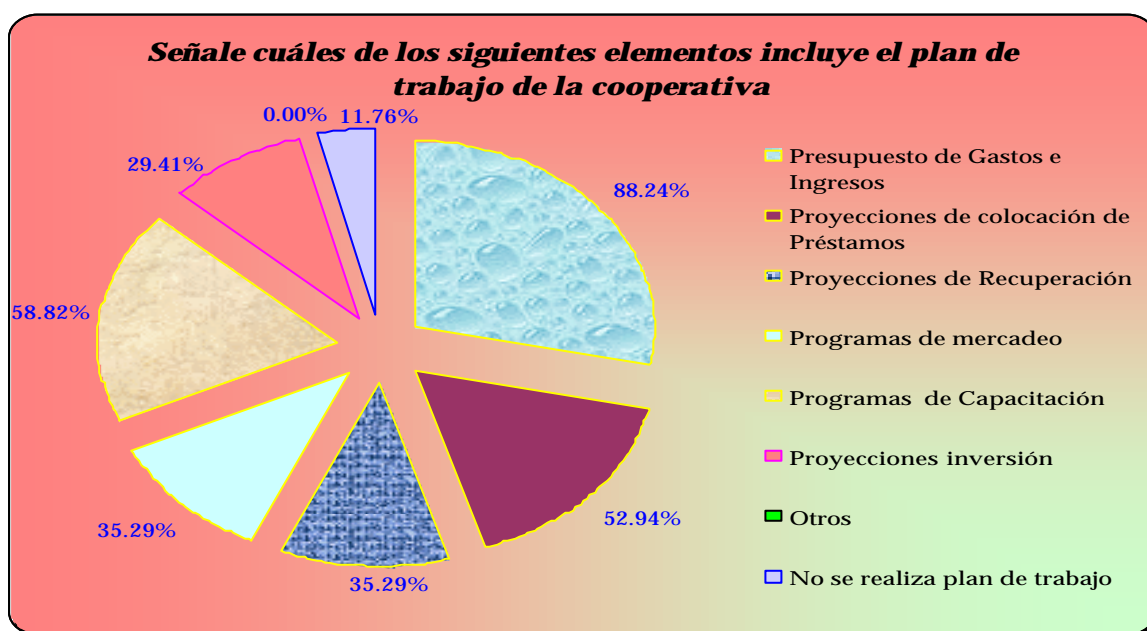
Un poco más del 50% de las cooperativas no realiza una provisión para cuentas incobrables. Algunos gerentes manifestaron que no realizan la provisión de cuentas incobrables para no afectar la distribución de utilidades.

**Pregunta No.22: ¿Señale cuales de los siguientes elementos incluye el plan de trabajo de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Determinar los elementos que las cooperativas incluyen en su plan de trabajo.

**Tabla No.22**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Presupuesto de gastos e ingresos	15	28.30	88.24
2	Proyección de colocación de préstamos	9	16.98	52.94
3	Proyecciones de recuperación	6	11.32	35.29
4	Programas de mercadeo	6	11.32	35.29
5	Programas de capacitación	10	18.87	58.82
6	Proyecciones inversiones	5	9.43	29.41
7	Otros	0	0.00	0.00
8	No se realiza plan de trabajo	2	3.77	11.76
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario**

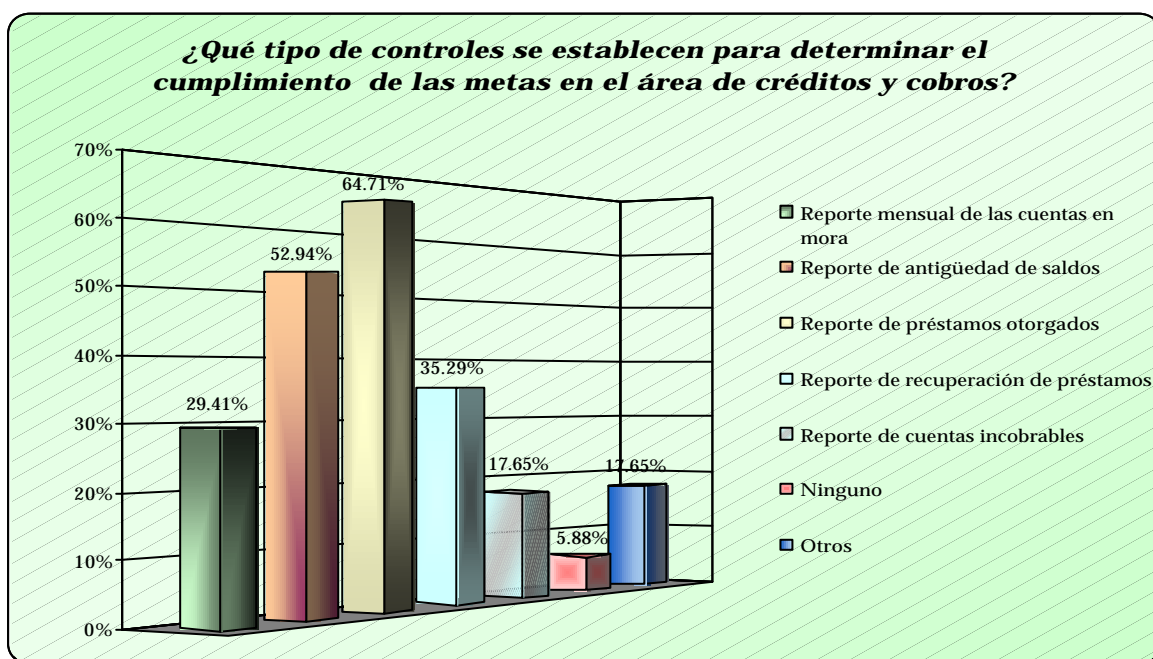
Se determinó que los tres elementos que son considerados por la mayoría de cooperativas en su plan de trabajo son el presupuesto de ingresos y egresos (88.24%), programa de capacitación (58.82%) y la proyección de colocación de préstamos (52.94%). Lo cual indica que no existe una estandarización en cuanto a los elementos que las cooperativas incluyen en el plan de trabajo. Por otra parte se puede mencionar que un reducido número de cooperativas (11.76%), incumplen lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de La Ley General de Asociaciones Cooperativas, ya que no elaboran planes de trabajo.

**Pregunta No.23: ¿Qué tipo de controles se establecen para determinar el cumplimiento de las metas en el área de créditos y cobros?**

**Objetivo:** Identificar los controles que las cooperativas establecen para determinar el cumplimiento de las metas en el área de créditos y cobros.

**Tabla No.23**

Código	Significado (respuestas múltiples)	% s/ Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Reporte mensual de las cuentas en mora	5	13.16	29.41
2	Reporte de antigüedad de saldos	9	23.68	52.94
3	Reporte de préstamos otorgados	11	28.95	64.71
4	Reporte de recuperación de préstamos	6	15.79	35.29
5	Reporte de cuentas incobrables	3	7.89	17.65
6	Ninguno	1	2.63	5.88
7	Otros	3	7.89	17.65
<b>Total Muestra</b>			<b>17</b>	



**Comentario**

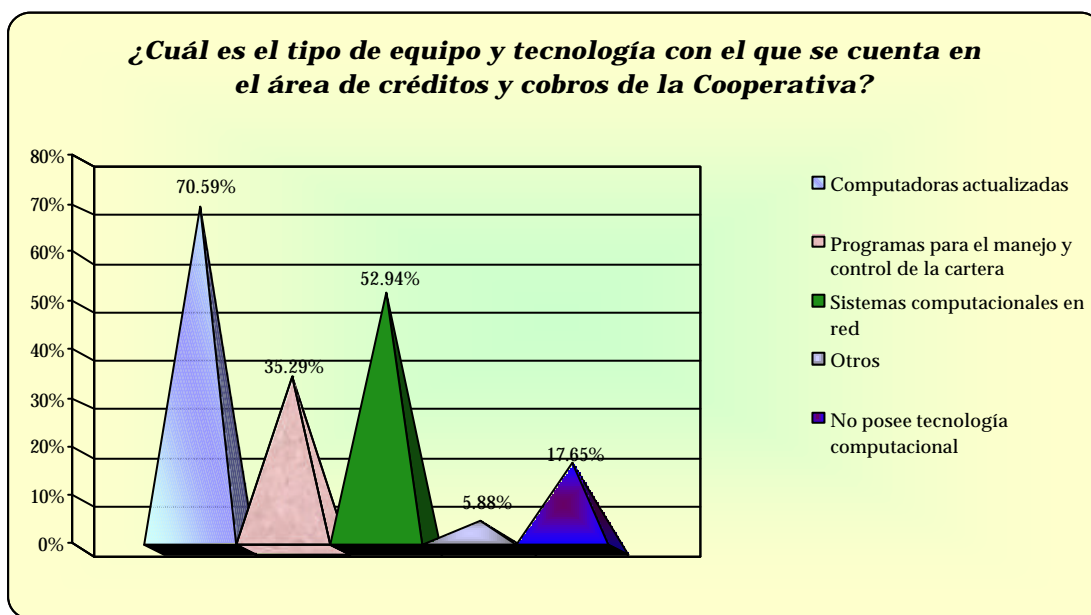
Más de la mitad de las cooperativas para controlar el cumplimiento de las metas en el área de créditos y cobros, cuenta con un reporte de préstamos otorgados y un reporte de antigüedad de saldos, sin embargo sólo un tercio de ellas mencionó que cuentan con un reporte de recuperación de préstamos. Cabe señalar que en este reporte las cooperativas pueden encontrar un indicador sobre el tipo de gestión de cartera que se está efectuando.

**Pregunta No.24:** ¿Cuál es el tipo de equipo y tecnología con el que se cuenta en el área de créditos y cobros de la Cooperativa?

**Objetivo:** Conocer el tipo equipo y tecnología con el que se cuenta en el área de créditos y cobros de la cooperativa.

**Tabla No.24**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Computadoras actualizadas	12	38.71	70.59
2	Programas para el manejo y control de la cartera	6	19.35	35.29
3	Sistemas computacionales en red	9	29.03	52.94
4	Otros	1	3.23	5.88
5	No posee tecnología computacional	3	9.68	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>31</b>	<b>100.00</b>	<b>182.35</b>
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

Siete de cada diez cooperativas utilizan computadoras actualizadas y más de la mitad utilizan sistemas computacionales en red, en torno a este hecho se puede mencionar que la mayoría de cooperativas en estudio son de tipo cerradas, por lo cual algunas funcionan dentro de la empresa en la cual laboran sus asociados, esto les permite utilizar directa o indirectamente los recursos tecnológicos tales como computadoras y sistemas operativos con los que cuenta la

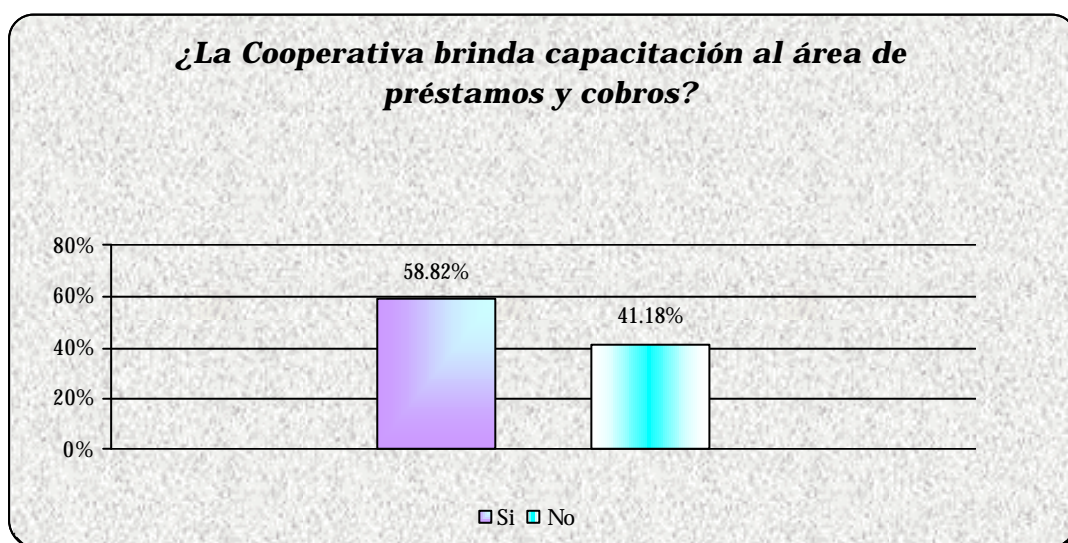
empresa. Por otra parte se puede mencionar que también existen cooperativas de tipo abiertas cuyos recursos económicos les permiten poseer equipo y tecnología para el manejo y control de su cartera.

**Pregunta No.25: ¿La Cooperativa brinda capacitación al área de préstamos y cobros?**

**Objetivo:** Determinar si la cooperativa brinda capacitación al área de créditos y cobros

**Tabla No.25**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	10	58.82
2	No	7	41.18
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

La mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito, proporcionan capacitación al personal del área de créditos y cobros, lo cual se vincula con los resultados obtenidos en la pregunta numero veintidós, ya que en ésta se determinó que más de la mitad de cooperativas incluyen dentro de sus planes los programas de capacitación.



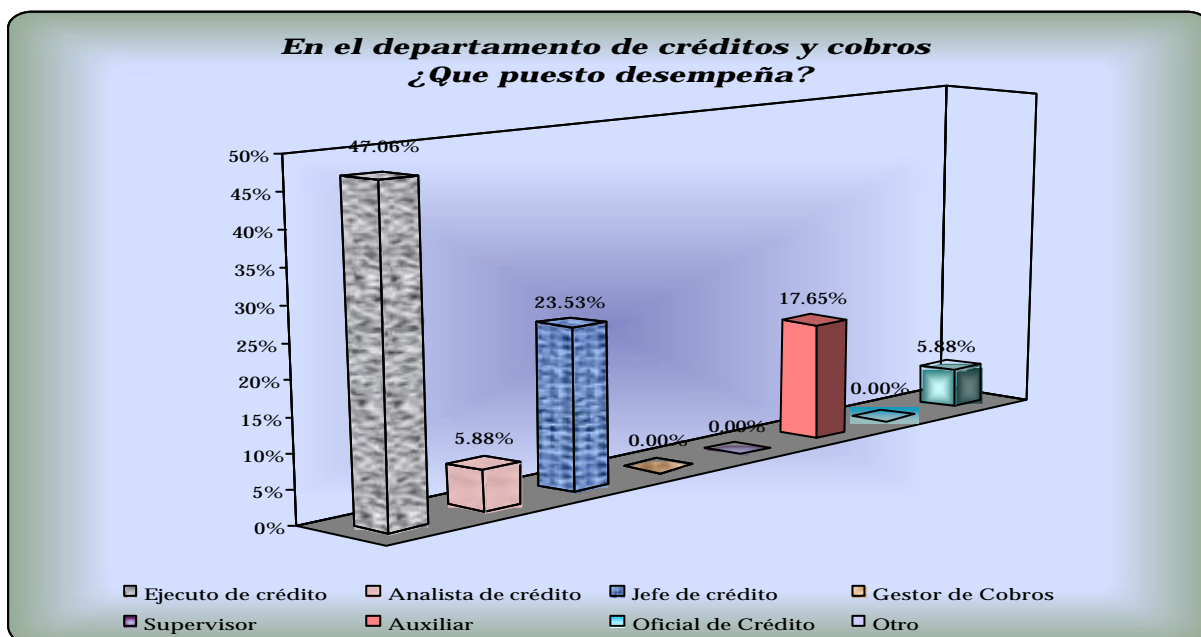
**RESULTADOS OBTENIDOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**

**Pregunta 1:** ¿En el departamento de créditos y cobros que puesto desempeña?

**Objetivo:** Conocer el puesto que desempeñan las diferentes personas que integran el departamento de créditos y cobros.

Tabla No. 26

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Ejecutivo de créditos	8	47.06
2	Analista de crédito	1	5.88
3	Jefe de crédito	4	23.53
4	Gestor de Cobros	0	0.00
5	Supervisor	0	0.00
6	Auxiliar	3	17.65
7	Oficial de crédito	0	0.00
8	Otro	1	5.88
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

El 47.06% de las Cooperativas, han conformado el área de créditos y cobros con empleados que desempeñan funciones de ejecutivo de créditos, esto nos indica que existen cooperativas que han centralizado en este puesto toda actividad relacionada al manejo de

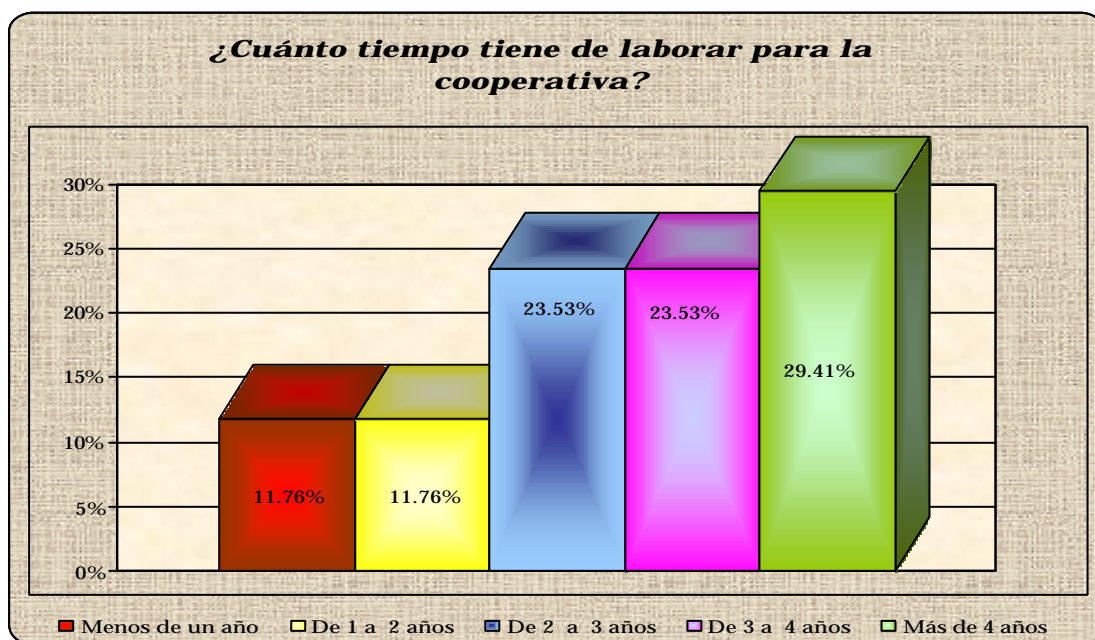
créditos y cobro. Por otra parte, es de mencionar que el 23.53% corresponde a aquellas cooperativas cuya estructura organizativa está más definida, pues ya han nombrado a un jefe para el área de créditos y cobros, quien es el responsable de coordinar las operaciones que se realizan en torno a la gestión de cartera.

**Pregunta 2: ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer el tiempo que tienen de laborar los empleados para la cooperativa.

**Tabla No. 27**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de un año	2	11.76
2	De 1 a 2 años	2	11.76
3	De 2 a 3 años	4	23.53
4	De 3 a 4 años	4	23.53
5	Más de 4 años	5	29.41
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

La información refleja que el 76.47% de los empleados que se desempeña dentro de las cooperativas en el área de créditos y cobros, tienen entre dos y más de 4 años de formar parte del equipo de

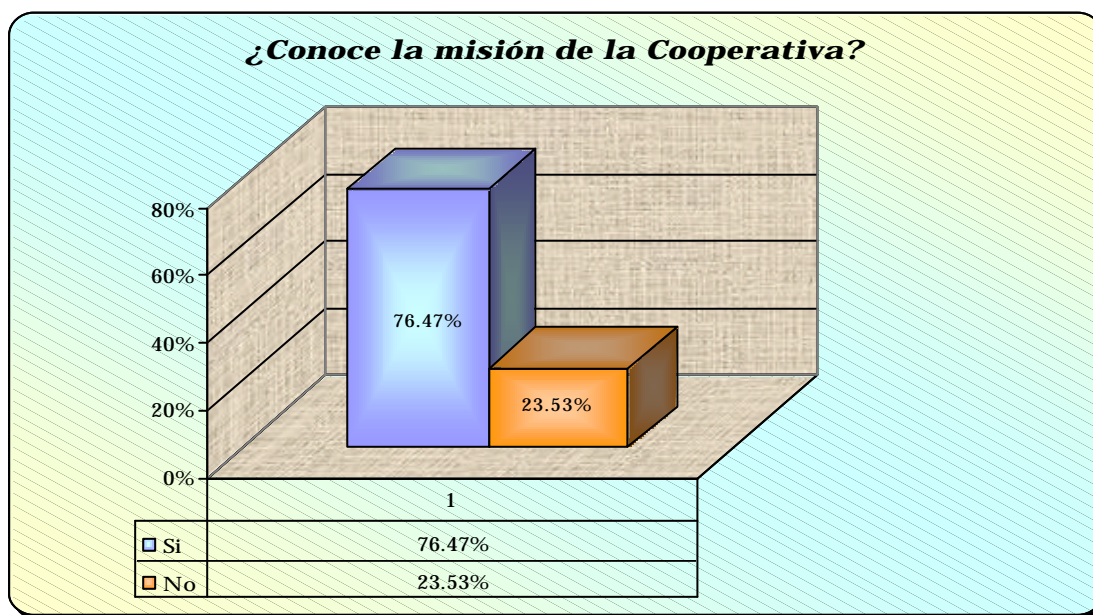
trabajo; lo que indica que en este grupo se encuentran las cooperativas que ofrecen estabilidad laboral a sus empleados, esto se traduce en especialización pues ello les permite conocer de forma puntual el tipo de operaciones que éstas efectúan.

**Pregunta 3: ¿Conoce la misión de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados conocen la misión de la cooperativa.

**Tabla No. 28**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	13	76.47
2	No	4	23.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

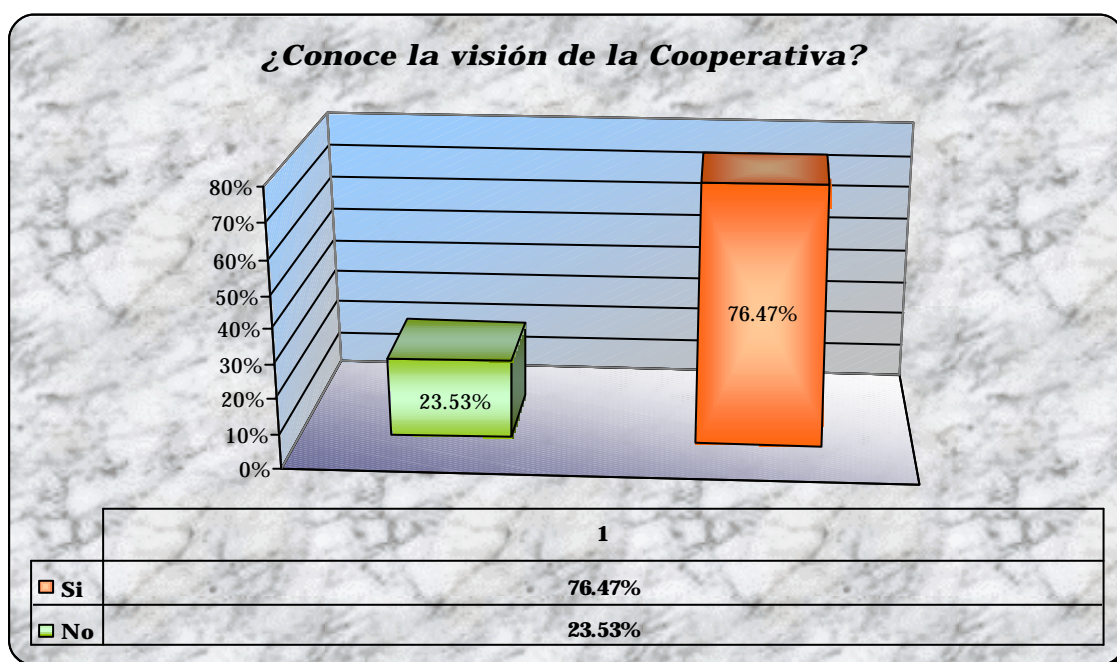
Los datos proporcionados nos muestran que un 76.47% de los empleados conoce la misión de la cooperativa, lo que nos refleja que en éstas se están buscando mecanismos que ayuden a que el personal se identifique con el compromiso de la cooperativa.

**Pregunta 4: ¿Conoce la visión de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados que se desempeñan en el área de créditos y cobros conocen la visión de la cooperativa.

**Tabla No. 29**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	13	76.47
2	No	4	23.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

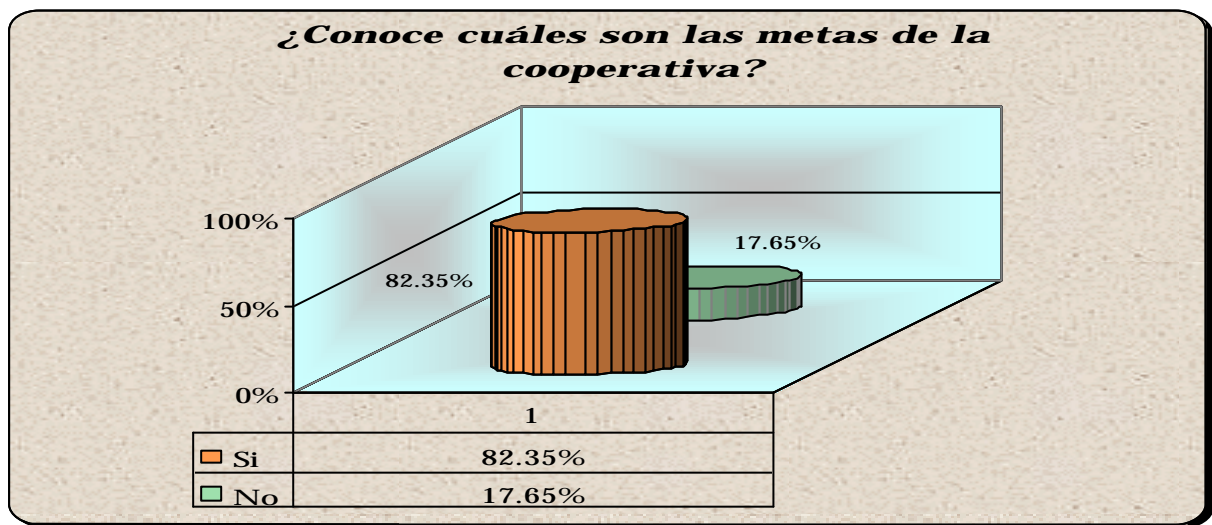
Los datos proporcionados reflejan que un 76.47% de los encuestados conocen la visión de la cooperativa, esto indica que el personal conoce hacia donde se orientan los esfuerzos de éstas.

**Pregunta 5: ¿Conoce cuáles son las metas de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados que se desempeñan en el área de créditos y cobros conocen las metas de la cooperativa.

Tabla No. 30

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	14	82.35
2	No	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

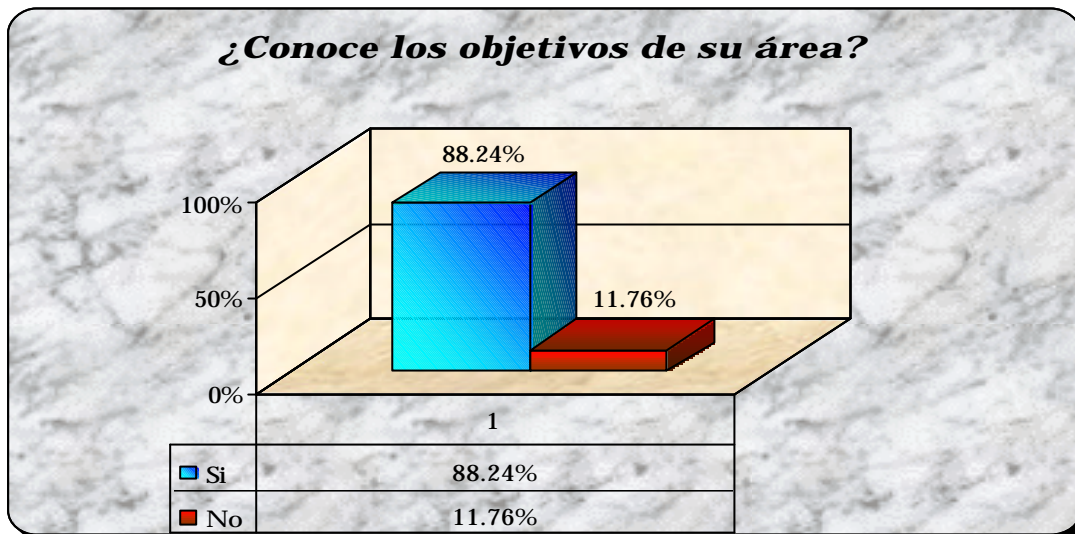
La información refleja que ocho de cada diez de los empleados del área de créditos y cobros conocen las metas que persigue la cooperativa, por lo tanto se puede afirmar que las cooperativas definen metas con el fin de establecer y fortalecer las operaciones que éstas realizan.

**Pregunta 6: ¿Conoce los objetivos de su área?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados que se desempeñan en el área de créditos y cobros conocen los objetivos de su área.

Tabla No. 31

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	15	88.24
2	No	2	11.76
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

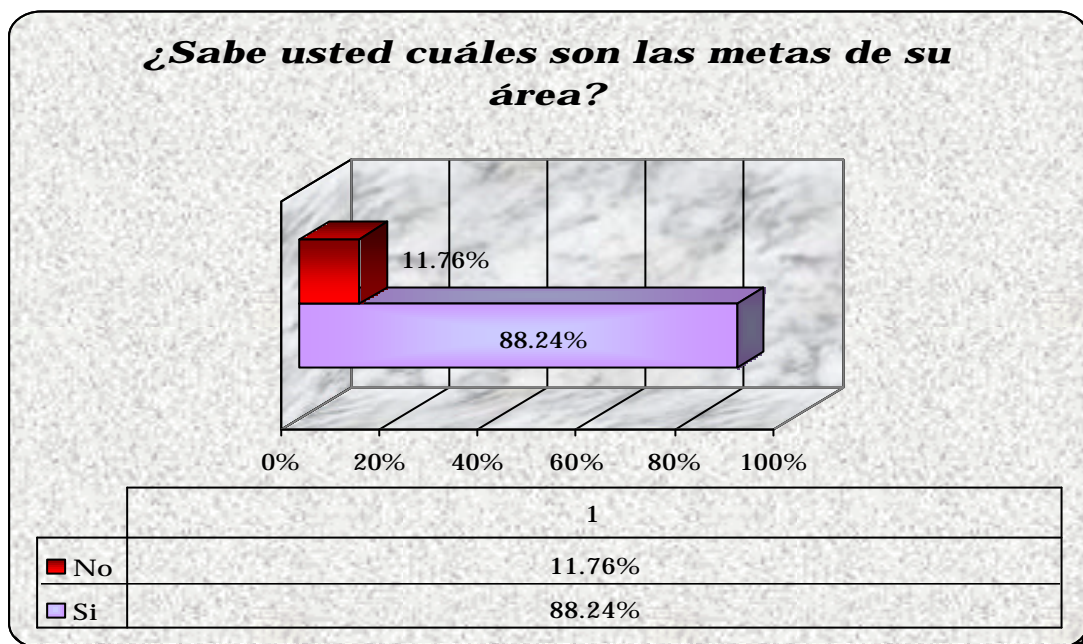
La gráfica muestra que aproximadamente el noventa por ciento de los empleados del área de créditos y cobros de las cooperativas, conocen los objetivos de su área. Lo cual es de gran importancia ya que el conocer los objetivos trazados en cada área de trabajo contribuye para que el desempeño de todas las actividades se enfoque bajo el compromiso de lograr el cumplimiento de los mismos.

**Pregunta 7: ¿Sabe usted cuáles son las metas de su área?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados que se desempeñan en el área de créditos y cobros conocen las metas de su área.

**Tabla No. 32**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	15	88.24
2	No	2	11.76
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Los datos revelan que aproximadamente un noventa por ciento de los empleados del área de Créditos y cobros de las cooperativas conocen las metas de su área, lo que evidencia que las cooperativas en su mayoría fijan y divulgan las metas a cumplir por los responsables de la gestión de cartera.

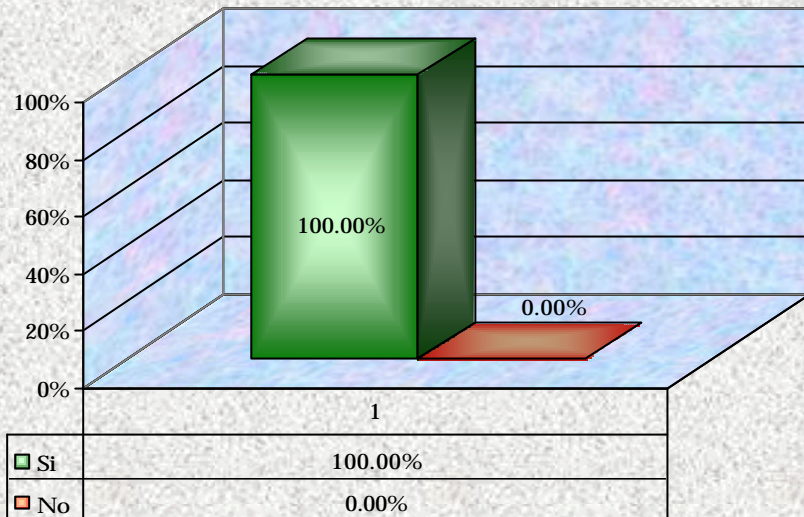
**Pregunta 8: ¿Conoce los servicios que ofrece la cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer si los empleados que se desempeñan en el área de créditos y cobros conocen los servicios que ofrece la cooperativa.

**Tabla No. 33**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	17	100.00
2	No	0	0.00
Total frecuencias		17	100.00

***¿Conoce los servicios que ofrece la cooperativa?***



**Comentario:**

La información refleja que el 100% de los empleados conocen los servicios que ofrece la cooperativa, lo cual evidencia que se está realizando una adecuada divulgación de los servicios a los empleados de las cooperativas, en razón de los servicios que éstas ofrecen.

**Pregunta 9:** Del siguiente listado marque cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa.

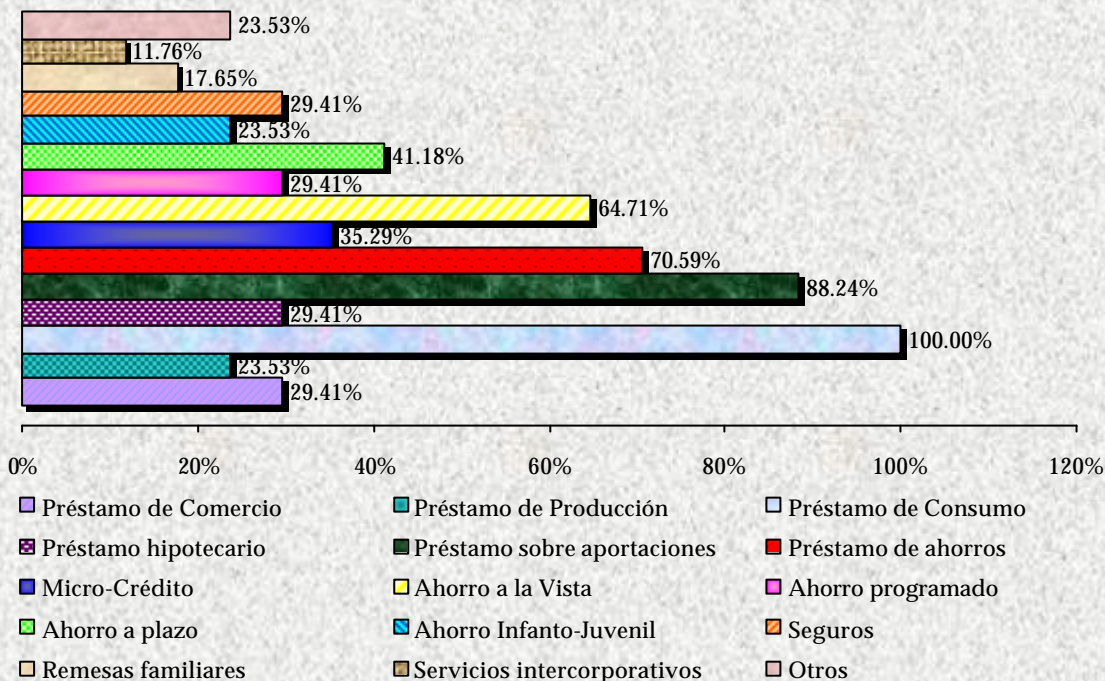
**Objetivo:** Establecer cuales servicios ofrece la cooperativa.



Tabla No. 34

Código	Significado respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Préstamo de comercio	5	4.76	29.41
2	Préstamo de producción	4	3.81	23.53
3	Préstamo de consumo	17	16.19	100.00
4	Préstamo de vivienda	5	4.76	29.41
5	Préstamo sobre aportaciones	15	14.29	88.24
6	Préstamo de ahorros	12	11.43	70.59
7	Micro-Crédito	6	5.71	35.29
8	Ahorro a la vista	11	10.48	64.71
9	Ahorro programado	5	4.76	29.41
10	Ahorro a plazo	7	6.67	41.18
11	Ahorro Infanto-Juvenil	4	3.81	23.53
12	Seguros	5	4.76	29.41
13	Remesas familiares	3	2.86	17.65
14	Servicios intercorporativos	2	1.90	11.76
15	Otros	4	3.81	23.53
	<b>Total muestra</b>	<b>17</b>		

**Del siguiente listado marque cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa**



**Comentario:**

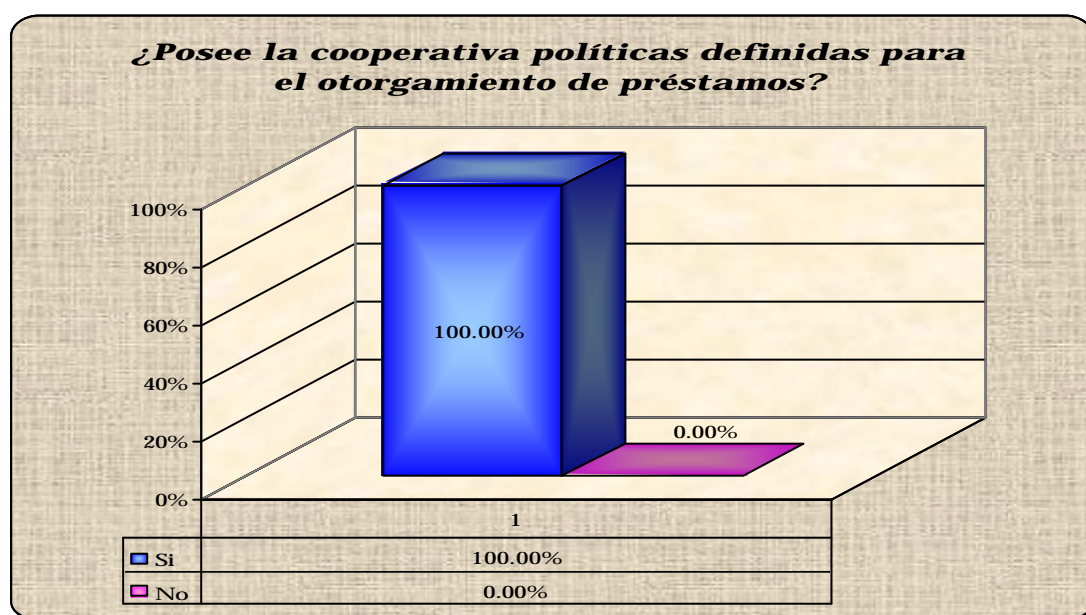
Todas las cooperativas otorgan préstamos de consumo y más del sesenta por ciento ofrece los servicios de Préstamo sobre aportaciones, préstamo de ahorros y Ahorro a la vista. Mientras que solamente un reducido número ofrece una mayor diversificación de servicios, pues además ofrecen los préstamos de comercio, producción, Microcrédito y servicios especializados tales como: Seguros, remesas y servicios intercorporativos.

**Pregunta 10: ¿Posee la cooperativa políticas definidas para el otorgamiento de préstamos?**

**Objetivo:** Determinar si las cooperativas poseen políticas definidas para el otorgamiento de préstamo.

Tabla No. 35

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	17	100.00
2	No	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

La información proporcionada revela que el 100% de las cooperativas posee políticas definidas para el otorgamiento de préstamos, lo que evidencia que todas poseen un grado de especialización.

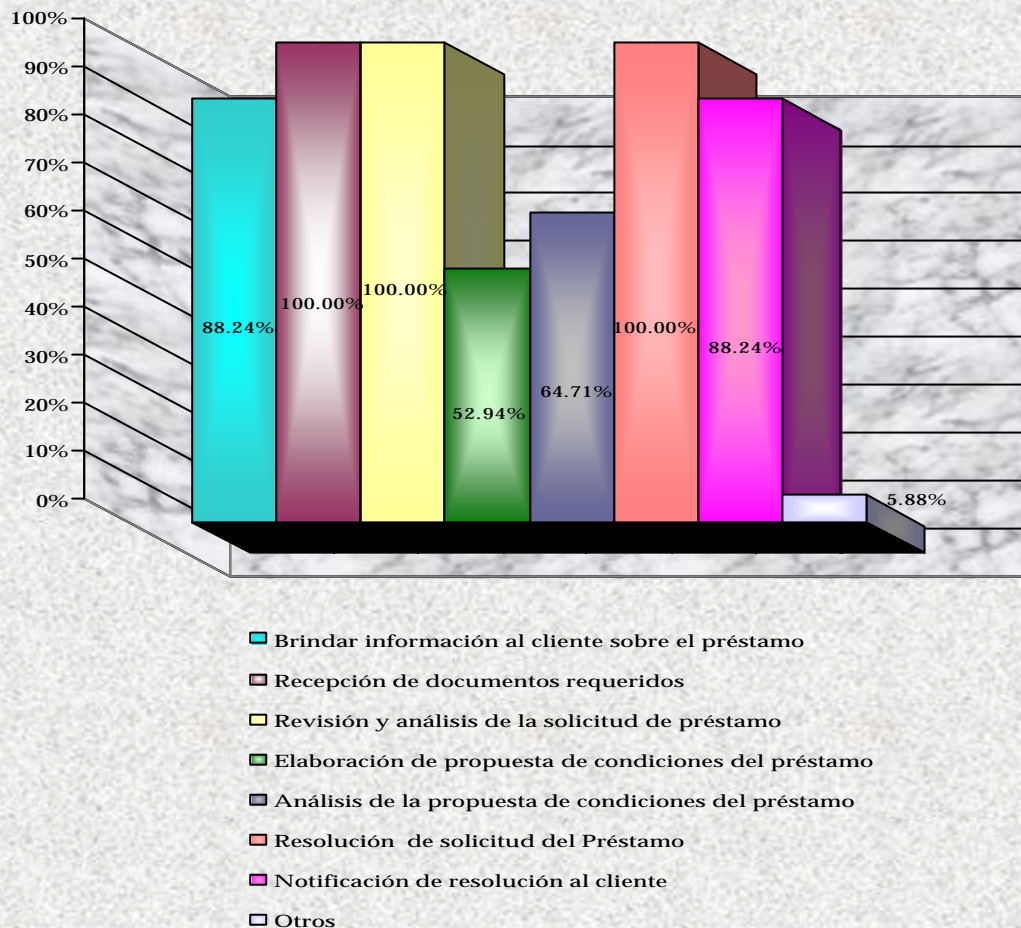
**Pregunta 11: Marque con una 'X' aquellos pasos que se efectúan en el proceso para el otorgamiento de un Préstamo**

**Objetivo:** Conocer los pasos que efectúan las cooperativas al otorgar un préstamo.

**Tabla No. 36**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Brindar información al cliente sobre el préstamo	15	14.71	88.24
2	Recepción de documentos requeridos	17	16.67	100.00
3	Revisión y análisis de la solicitud de préstamo	17	16.67	100.00
4	Elaboración de propuesta de condiciones del préstamo	9	8.82	52.94
5	Análisis de la propuesta de condiciones del préstamo	11	10.78	64.71
6	Resolución de solicitud del préstamo	17	16.67	100.00
7	Notificación de resolución al cliente	15	14.71	88.24
8	Otros	1	0.98	5.88
	<b>Total frecuencias</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>	<b>600.00</b>
	<b>Total muestra</b>	<b>17</b>		

**Marque con una 'X' aquellos pasos que se efectúan en el proceso para el otorgamiento de un préstamo**



**Comentario:**

Más de la mitad de cooperativas expresaron que para otorgar un préstamo efectúan los pasos de brindar información al cliente sobre el préstamo, recepción de documentos requeridos, revisión y análisis de la solicitud del préstamo, resolución de solicitud del préstamo y notificación de resolución al cliente. Lo cual evidencia que la mayoría de cooperativas realizan los pasos básicos del proceso de otorgamiento de préstamo.

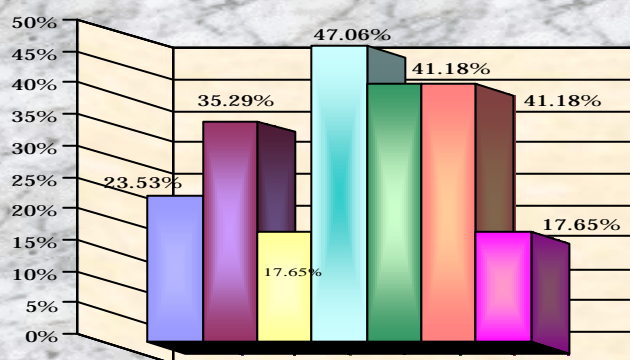
**Pregunta 12:** ¿Qué tipo de información consulta la cooperativa para establecer la solvencia y capacidad de pago de un solicitante de préstamo?

**Objetivo:** Conocer de qué forma se establece la solvencia y capacidad de pago de un solicitante de préstamo

Tabla No. 37

Código	Significado respuestas múltiples)	Frecuencia	%s/	
			Total	Muestra
1	Estados financieros (Balances)	4	10.53	23.53
2	Referencias Comerciales	6	15.79	35.29
3	Registros de empresas especializadas en referen- cias crediticias	3	7.89	17.65
4	Referencias laborales	8	21.05	47.06
5	Referencias familiares	7	18.42	41.18
6	Constancia de sueldos	7	18.42	41.18
7	No efectúan consultas	3	7.89	17.65
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		

**¿Qué tipo de información consulta la cooperativa para establecer la solvencia y capacidad de pago de un solicitante de préstamo?**



	1
Estados financieros (Balances)	23.53%
Referencias Comerciales	35.29%
Registros de empresas especializadas en referencias crediticias	17.65%
Referencias laborales	47.06%
Referencias familiares	41.18%
Constancia de sueldos	41.18%
No efectúan consultas	17.65%

**Comentario:**

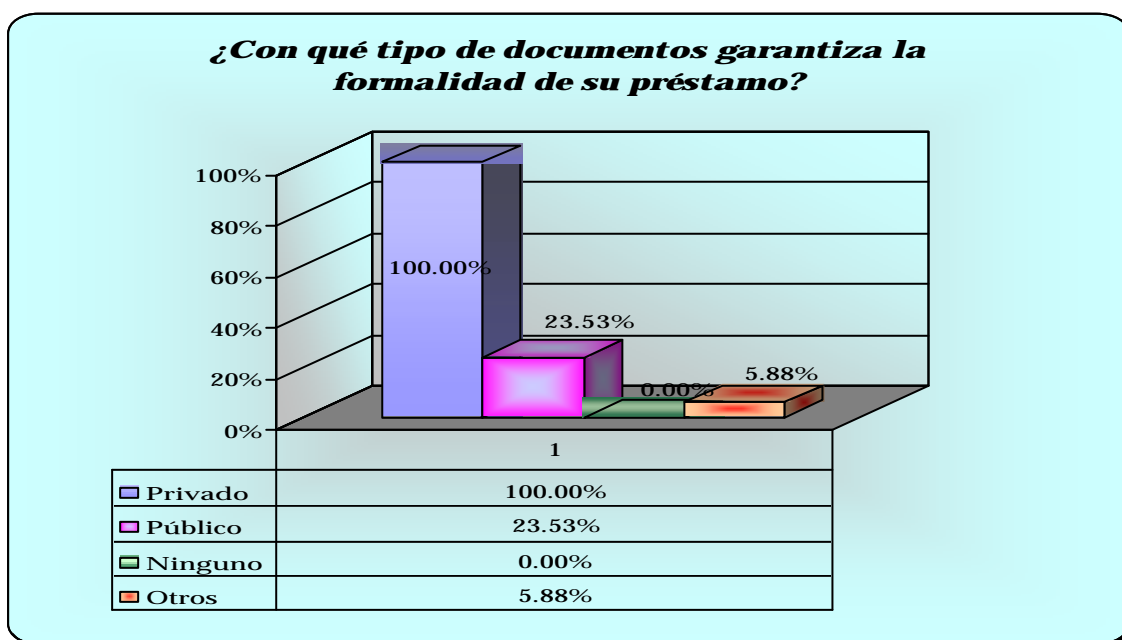
Los tres tipos de documentación que más consultan las cooperativas para establecer la solvencia y capacidad de pago de un solicitante de préstamo son en primer lugar las referencias laborales, seguido de referencias familiares y constancia de sueldo. Por otra parte existe un número reducido de cooperativas que no realizan investigación para establecer la solvencia del cliente ya que se basan exclusivamente en la confianza.

**Pregunta 13: ¿Con qué tipo de documentos garantiza la formalidad de su préstamo?**

**Objetivo:** Establecer el tipo de documentos que garantiza la formalidad de un préstamo.

**Tabla No. 38**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	Total	Muestra
1	Privado	17	77.27	100.00
2	Público	4	18.18	23.53
3	Ninguno	0	0.00	0.00
4	Otros	1	4.55	5.88
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

La totalidad de cooperativas, garantizan la formalidad de sus préstamos con documentos de tipo privado; además, se determinó que

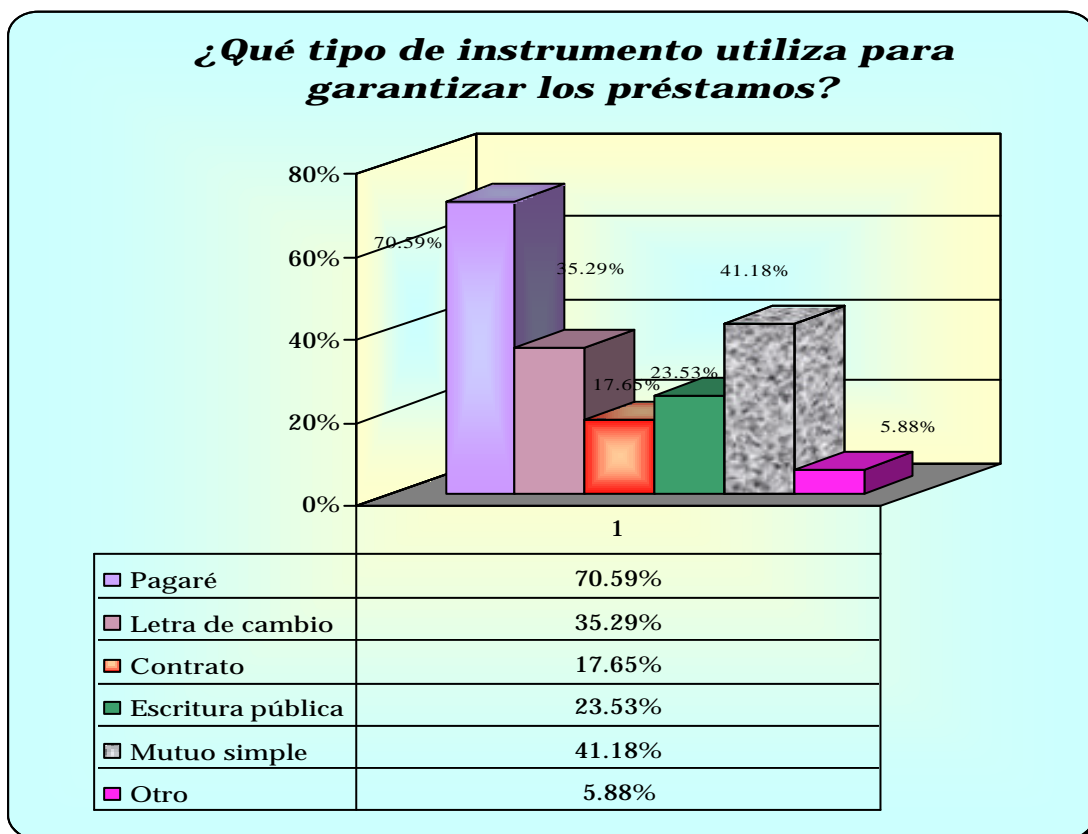
algunas cooperativas también utilizan documentos de tipo público (testimonio de escritura pública).

**Pregunta 14: ¿Qué tipo de instrumento utiliza para garantizar los préstamos?**

**Objetivo:** Identificar el tipo de instrumento utilizan las cooperativas para garantizar los préstamos.

**Tabla No. 39**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	Total % s/	Muestra % s/
1	Pagaré	12	36.36	70.59
2	Letra de cambio	6	18.18	35.29
3	Contrato	3	9.09	17.65
4	Escritura pública	4	12.12	23.53
5	Mutuo simple	7	21.21	41.18
6	Otro	1	3.03	5.88
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		





**Comentario:**

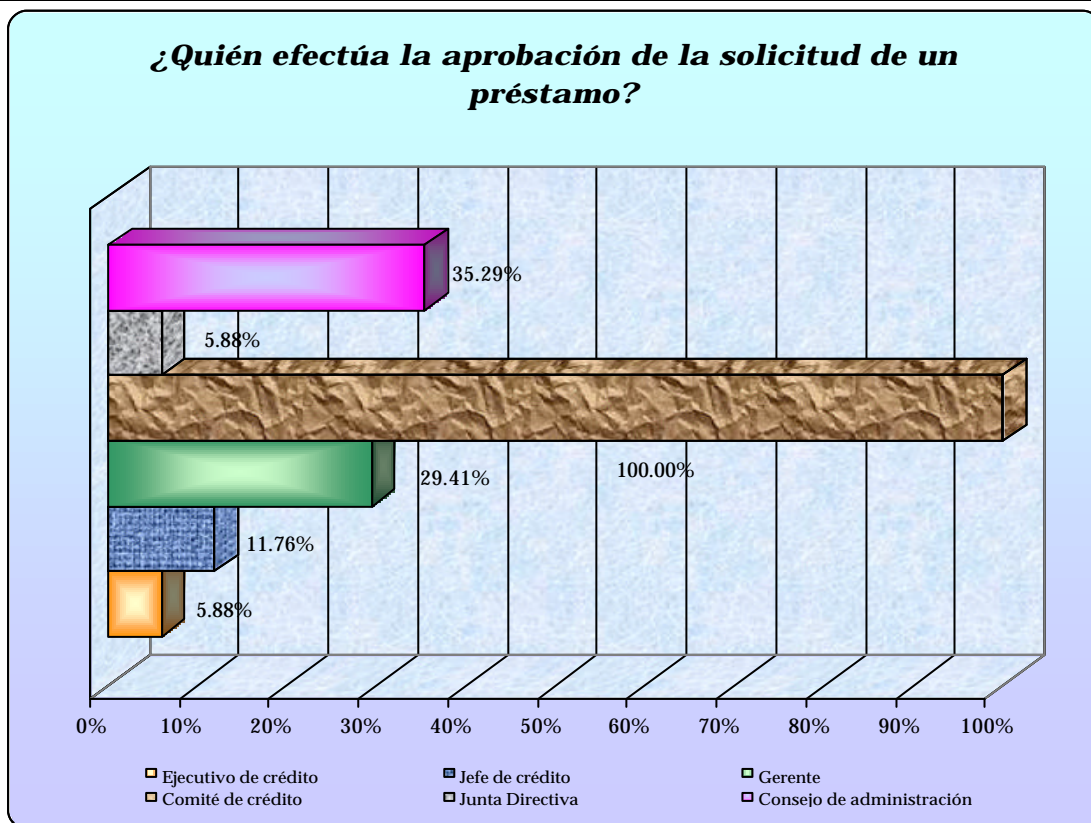
Siete de cada diez cooperativas encuestadas emplean el pagaré como instrumento para garantizar los préstamos. Así mismo cuatro de cada diez cooperativas emplean el mutuo simple.

**Pregunta 15: ¿Quién efectúa la aprobación de la solicitud de un préstamo?**

**Objetivo:** Conocer quien aprueba la solicitud de un préstamo.

**Tabla No. 40**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Ejecutivo de crédito	1	3.13	5.88
2	Jefe de crédito	2	6.25	11.76
3	Gerente	5	15.63	29.41
4	Comité de crédito	17	53.13	100.00
5	Junta Directiva	1	3.13	5.88
6	Consejo de administración	6	18.75	35.29
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

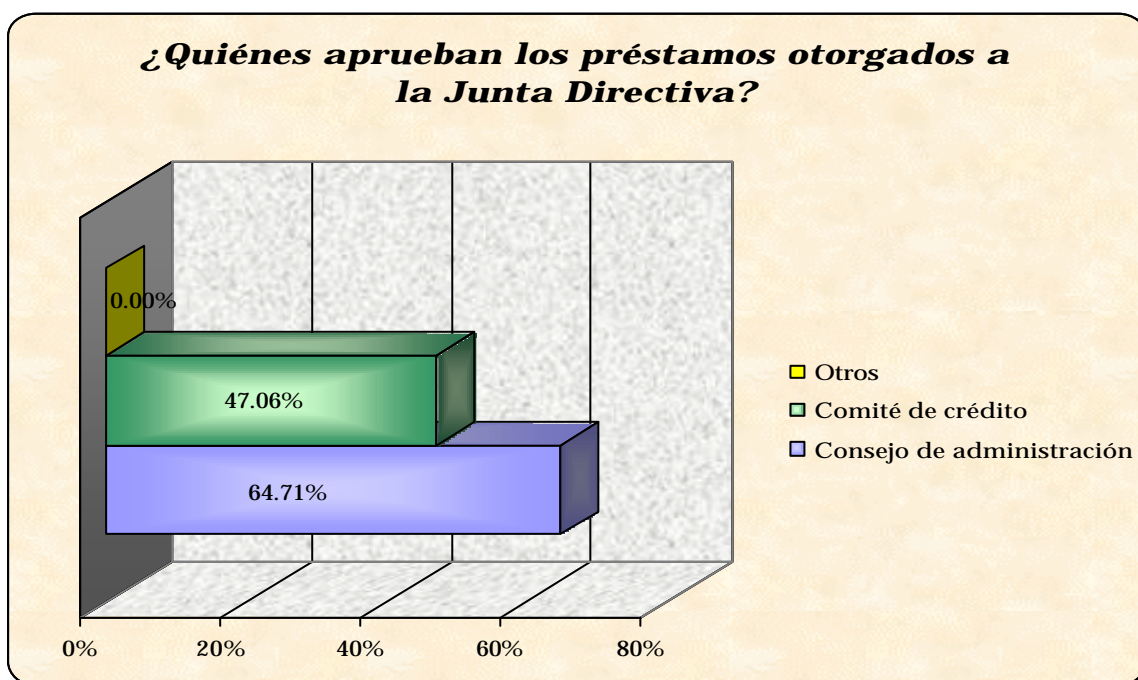
La aprobación de los créditos en general, es efectuada en todas las cooperativas por el comité de créditos, es necesario señalar que también dicha labor es efectuada en menor escala por el consejo de administración y por el gerente de las mismas.

**Pregunta 16: ¿Quiénes aprueban los préstamos otorgados a la Junta Directiva?**

**Objetivo:** Identificar quienes aprueban los préstamos otorgados a la Junta Directiva.

**Tabla No. 41**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Consejo de administración	11	57.89	64.71
2	Comité de crédito	8	42.11	47.06
3	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

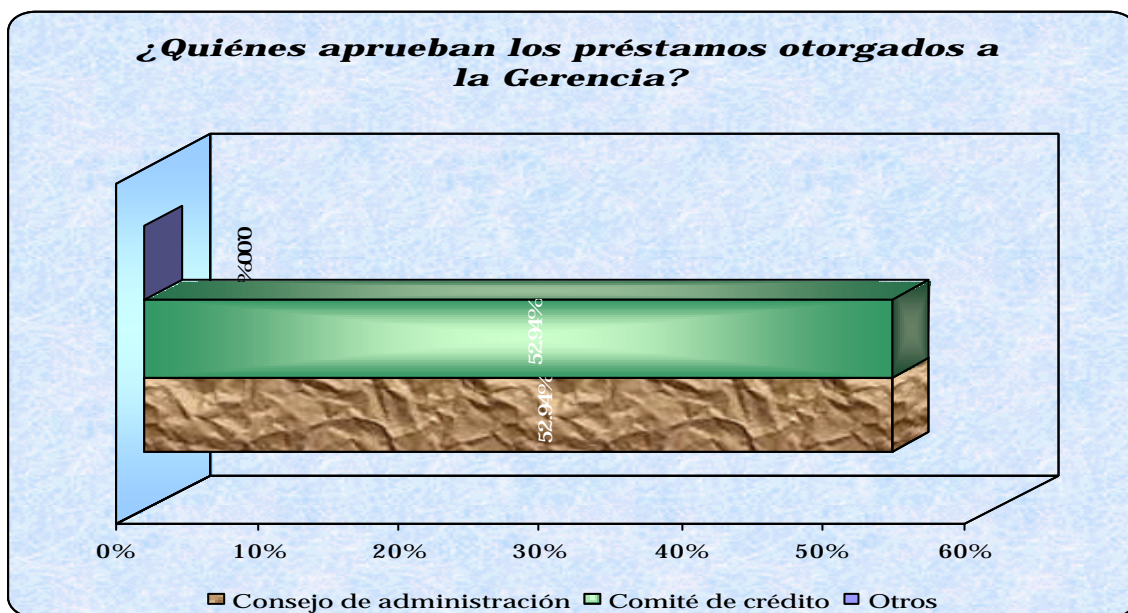
Se constató que en seis de cada diez cooperativas, es el Consejo de Administración, quién aprueba los préstamos a los miembros de la junta directiva y que en cuatro de cada diez cooperativas es el comité de crédito el responsable de la aprobación de dichos préstamos. Lo anterior significa que están definidos los niveles de aprobación de préstamos a los asociados que ejercen funciones de dirección en las cooperativas.

**Pregunta 17: ¿Quiénes aprueban los préstamos otorgados a la Gerencia?**

**Objetivo:** Identificar quienes aprueban los préstamos otorgados a la Gerencia.

**Tabla No. 42**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Consejo de administración	9	50.00	52.94
2	Comité de crédito	9	50.00	52.94
3	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

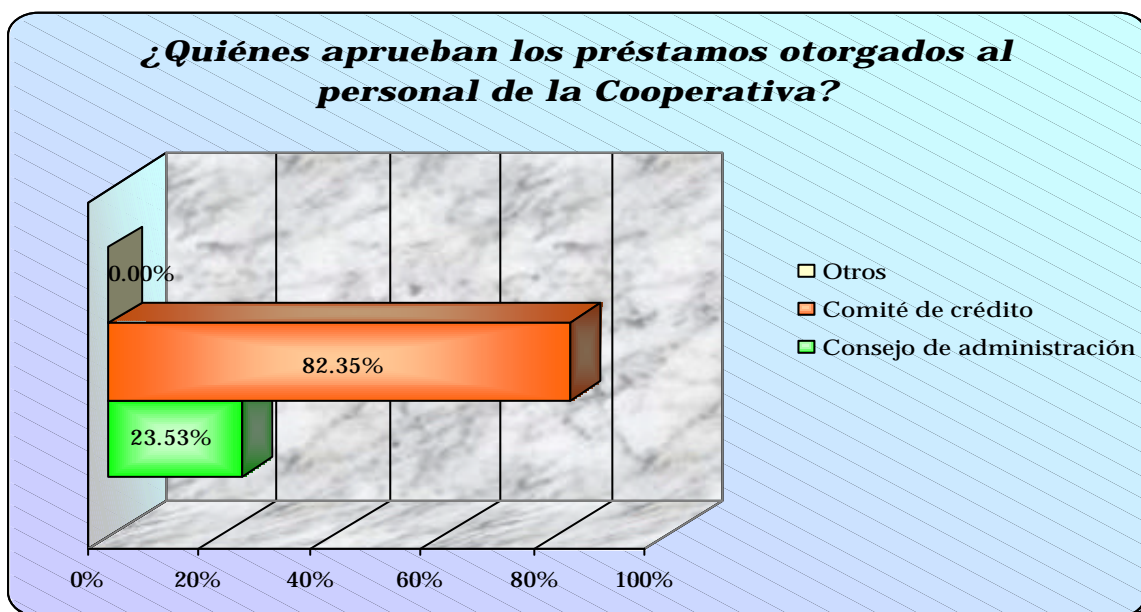
Se determinó que existe igual proporción entre las cooperativas que han facultado al consejo de administración y al comité de crédito para autorizar los préstamos a la Gerencia, lo que evidencia que se ha delegado en un nivel superior la responsabilidad de efectuar este tipo de aprobaciones para mantener un control y evitar la posibilidad de malversación de fondos.

**Pregunta 18: ¿Quiénes aprueban los préstamos otorgados al personal de la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer quienes aprueban los préstamos otorgados al personal.

**Tabla No. 43**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Consejo de administración	4	22.22	23.53
2	Comité de crédito	14	77.78	82.35
3	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

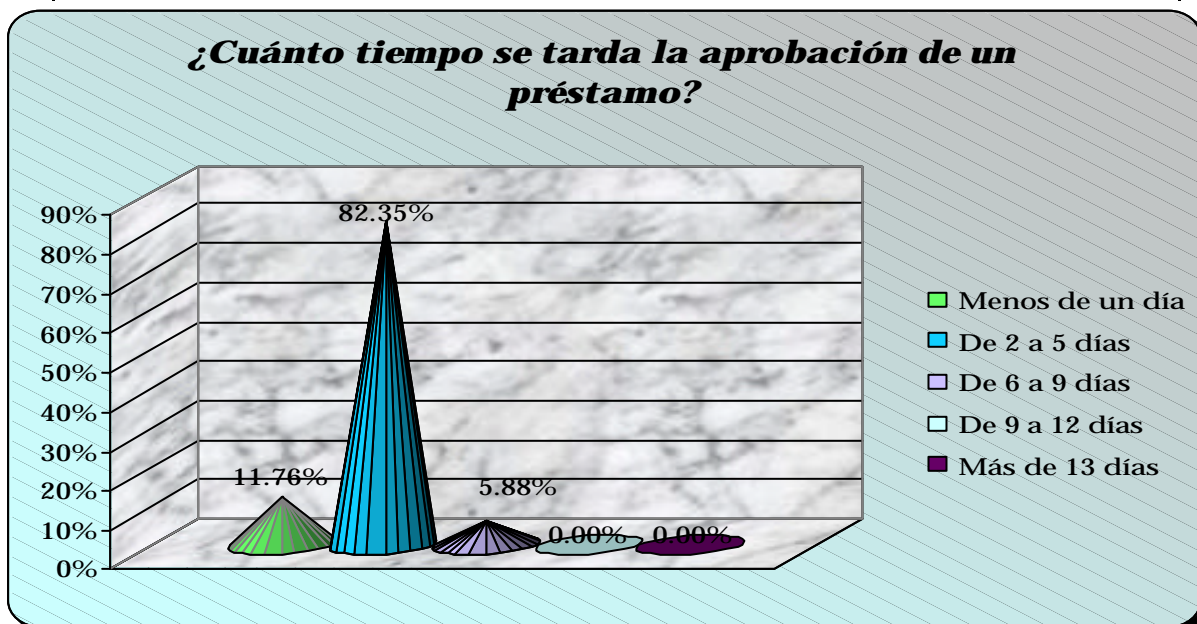
En más del ochenta por ciento de las cooperativas, es el Comité de crédito el responsable de aprobar los préstamos otorgados a los empleados, ya que consideran que el comité de crédito, por estar integrado de asociados no empleados tome decisiones de manera objetiva e independiente. Por otra parte, se constató que únicamente en dos de cada diez cooperativas, esta responsabilidad está delegada en el consejo de administración.

**Pregunta 19: ¿Cuánto tiempo se tarda la aprobación de un préstamo?**

**Objetivo:** Determinar cuánto tiempo se tarda la aprobación de un préstamo.

**Tabla No. 44**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de un día	2	11.76
2	De 2 a 5 días	14	82.35
3	De 6 a 9 días	1	5.88
4	De 9 a 12 días	0	0.00
5	Más de 13 días	0	0.00
Total frecuencias		17	100.00



**Comentario:**

Se determinó que en ocho de cada diez cooperativas la aprobación de los préstamos tarda de dos a cinco días, por lo que se puede afirmar

que en éstas se mantiene un estándar de aprobación que no sobrepasan los 5 días.

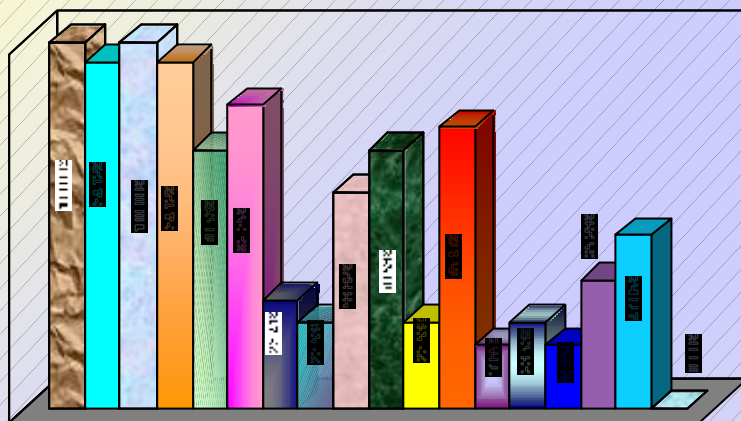
**Pregunta 20: Del siguiente listado marque cuáles son los requisitos que se le piden a un solicitante de crédito**

**Objetivo:** Determinar cuáles son los requisitos que se le piden a un solicitante de crédito.

**Tabla No. 45**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Ser asociado	17	10.37	100.00
2	Efectuar la aportación	16	9.76	94.12
3	Llenar solicitud de préstamo	17	10.37	100.00
4	Ser mayor de edad	16	9.76	94.12
5	Estar legalmente habilitado	12	7.32	70.59
6	Presentar fotocopia de DUI y NIT	14	8.54	82.35
7	Que el domicilio empresarial y personal se encuentre dentro de las zonas de influencia de la Cooperativa	5	3.05	29.41
8	Estar calificado en categoría "A" o "B" en Instituciones Financieras	4	2.44	23.53
9	Estabilidad laboral mínima de 12 meses	10	6.10	58.82
10	Constancia de ingresos	12	7.32	70.59
11	Presentar referencias crediticias	4	2.44	23.53
12	Garantía	13	7.93	76.47
13	Presentar estados financieros (Balances)	3	1.83	17.65
14	Referencias comerciales	4	2.44	23.53
15	Registros de empresas especializadas en referencias crediticias	3	1.83	17.65
16	Referencias laborales	6	3.66	35.29
17	Referencia familiar	8	4.88	47.06
18	Otros	0	0.00	0.00
	<b>Total frecuencias</b>	<b>164</b>	<b>100.00</b>	<b>964.71</b>
	<b>Total muestra</b>	<b>17</b>		

**Del siguiente listado marque cuáles son los requisitos que se le piden a un solicitante**



- Ser asociado
- Efectuar la aportación
- Llenar solicitud de préstamo
- Ser mayor de edad
- Estar legalmente habilitado
- Presentar fotocopia de DUI y NIT
- Que el domicilio empresarial y personal se encuentre dentro de las zonas de influencia de la Cooperativa
- Estar calificado en categoría "A" o "B" en Instituciones Financieras
- Estabilidad laboral mínima de 12 meses
- Constancia de ingresos
- Presentar referencias crediticias
- Garantía
- Presentar estados financieros (Balances)
- Referencias comerciales
- Registros de empresas especializada s en referencias crediticias
- Referencias laborales
- Referencia familiar
- Otros

**Comentario:**

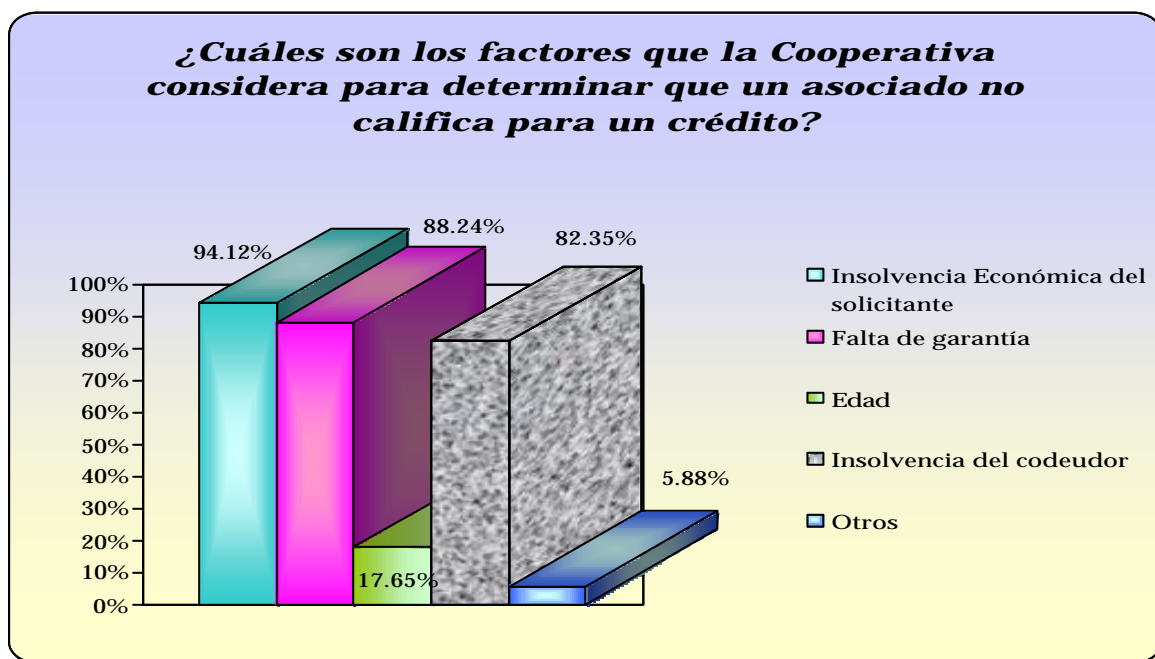
Los requisitos exigidos por la totalidad de cooperativas, para el otorgamiento de un crédito es ser asociado y llenar solicitud de préstamo, y más del ochenta por cierto, adicional a esos requisitos exigen efectuar la aportación, ser mayor de edad y presentar fotocopia de DUI y NIT, lo cual indica que todas las cooperativas mantienen un estándar en los requisitos que solicitan para el otorgamiento de los préstamos, lo que demuestra que las cooperativas se basan en este tipo de información para contactarlos ya sea para proporcionar información de sus cuentas, nuevos productos o localizarlos en caso de que el préstamo se encuentre en mora.

**Pregunta 21: ¿Cuáles son los factores que la Cooperativa considera para determinar que un asociado no califica para un crédito?**

**Objetivo:** Establecer cuáles son los factores que las cooperativas toman en cuenta para determinar que un asociado no califica para otorgarle un crédito.

**Tabla No. 46**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Insolvencia Económica del solicitante	16	32.65	94.12
2	Falta de garantía	15	30.61	88.24
3	Edad	3	6.12	17.65
4	Insolvencia del codeudor	14	28.57	82.35
5	Otros	1	2.04	5.88
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

Los factores que las cooperativas toman en cuenta para determinar que un asociado no califica para otorgarle un crédito son en primer lugar la Insolvencia económica del solicitante, esto indica que las cooperativas están enfocadas a garantizar la recuperación del



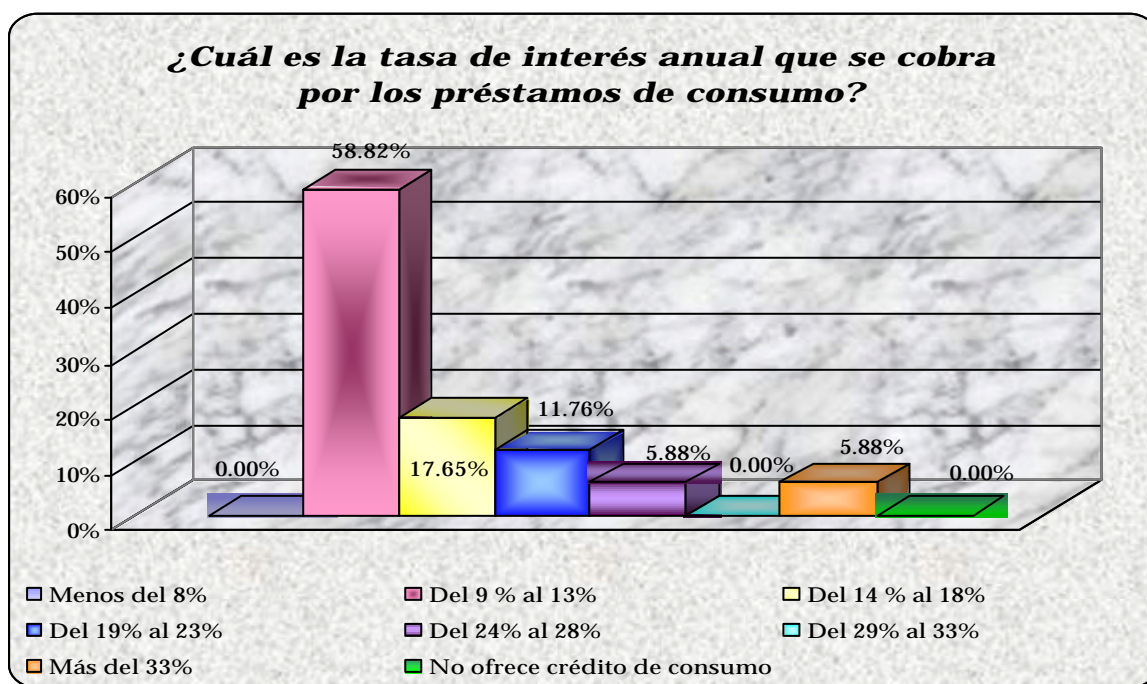
préstamo ya que la insolvencia económica quiere decir que el solicitante no tiene capacidad de pago, y en segundo lugar la falta de garantía e insolvencia del codeudor que son un respaldo para garantizar la recuperación del préstamo en el caso que el cliente no pudiera hacer frente a sus obligaciones.

**Pregunta 22: ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos de consumo?**

**Objetivo:** Identificar cual es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos de consumo.

**Tabla No. 47**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos del 8%	0	0.00
2	Del 9 % al 13%	10	58.82
3	Del 14 % al 18%	3	17.65
4	Del 19% al 23%	2	11.76
5	Del 24% al 28%	1	5.88
6	Del 29% al 33%	0	0.00
7	Más del 33%	1	5.88
8	No ofrece crédito de consumo	0	0.00
Total frecuencias		17	100.00



**Comentario:**

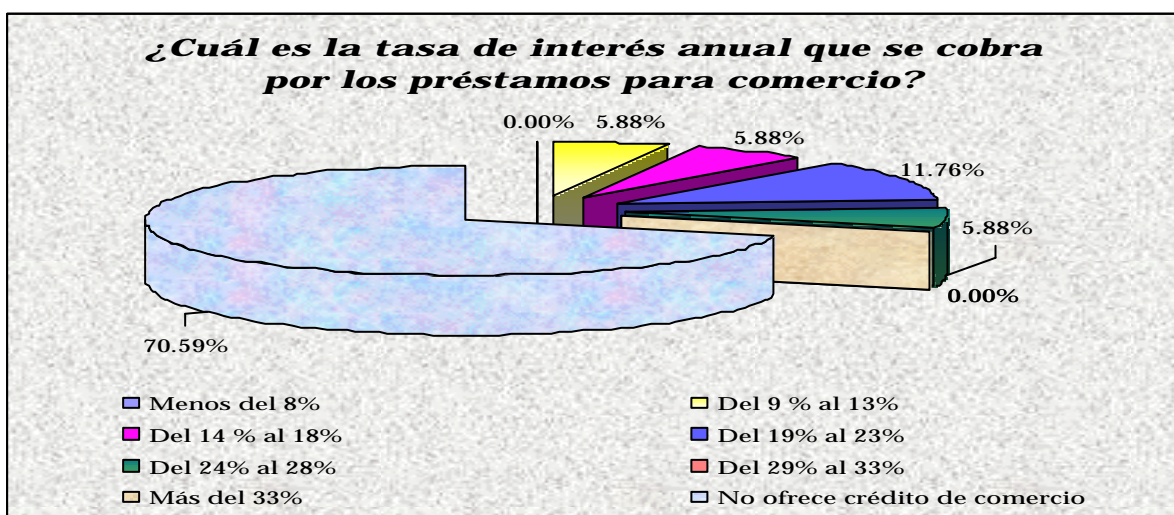
De cada diez cooperativas, seis de ellas cobran una tasa de interés anual por los préstamos de consumo del 9% al 13%, considerando que el préstamo de consumo es el más solicitado, la tasa de interés que las cooperativas cobran es relativamente baja en la mayoría de éstas, ya que sólo en un caso la tasa se eleva hasta el rango de más del 33%.

**Pregunta 23: ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos para comercio?**

**Objetivo:** Identificar la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos de comercio.

**Tabla No. 48**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos del 8%	0	0.00
2	Del 9% al 13%	1	5.88
3	Del 14% al 18%	1	5.88
4	Del 19% al 23%	2	11.76
5	Del 24% al 28%	1	5.88
6	Del 29% al 33%	0	0.00
7	Más del 33%	0	0.00
8	No ofrece crédito de comercio	12	70.59
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

En siete de cada diez cooperativas, se identificó que no se ofrece crédito de comercio, por lo que sólo un reducido número de éstas otorga este tipo de crédito representada por el 29.50%, en las cuales

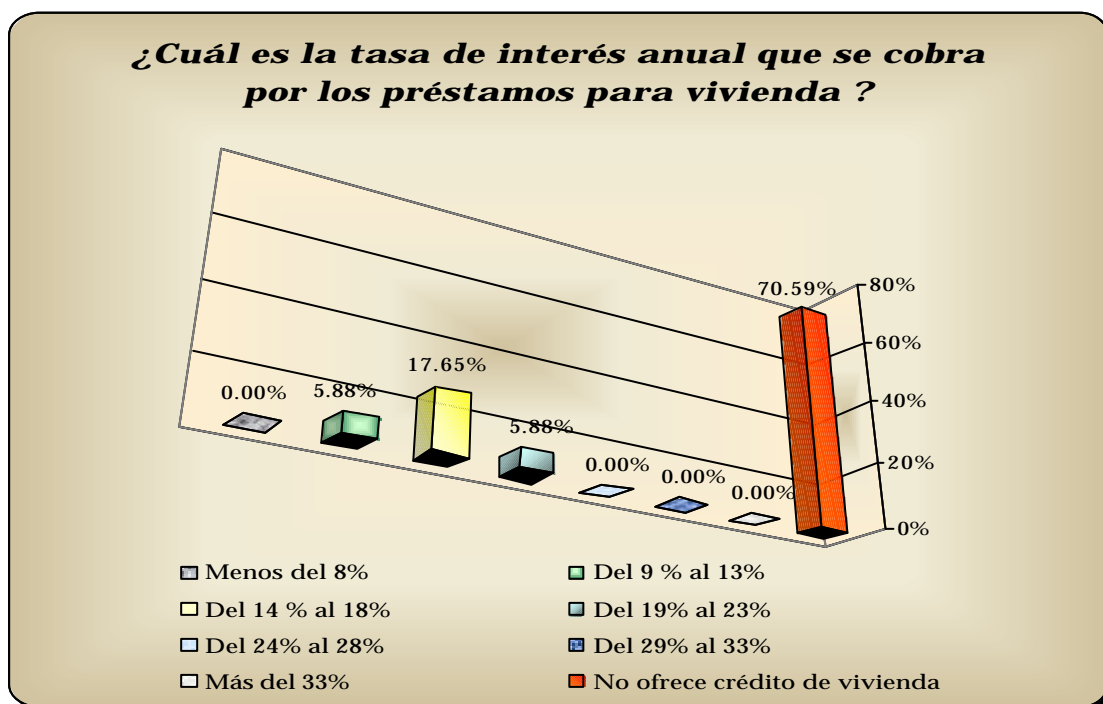
se cobra una tasa de interés anual del 9% al 28%. Lo anterior denota que las cooperativas no se han consolidado como una opción de financiamiento en el sector comercio.

**Pregunta 24:** ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos para vivienda?

**Objetivo:** Identificar la tasa de interés anual que se cobra por los préstamos para vivienda.

**Tabla No. 49**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos del 8%	0	0.00
2	Del 9% al 13%	1	5.88
3	Del 14% al 18%	3	17.65
4	Del 19% al 23%	1	5.88
5	Del 24% al 28%	0	0.00
6	Del 29% al 33%	0	0.00
7	Más del 33%	0	0.00
8	No ofrece crédito de vivienda	12	70.59
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

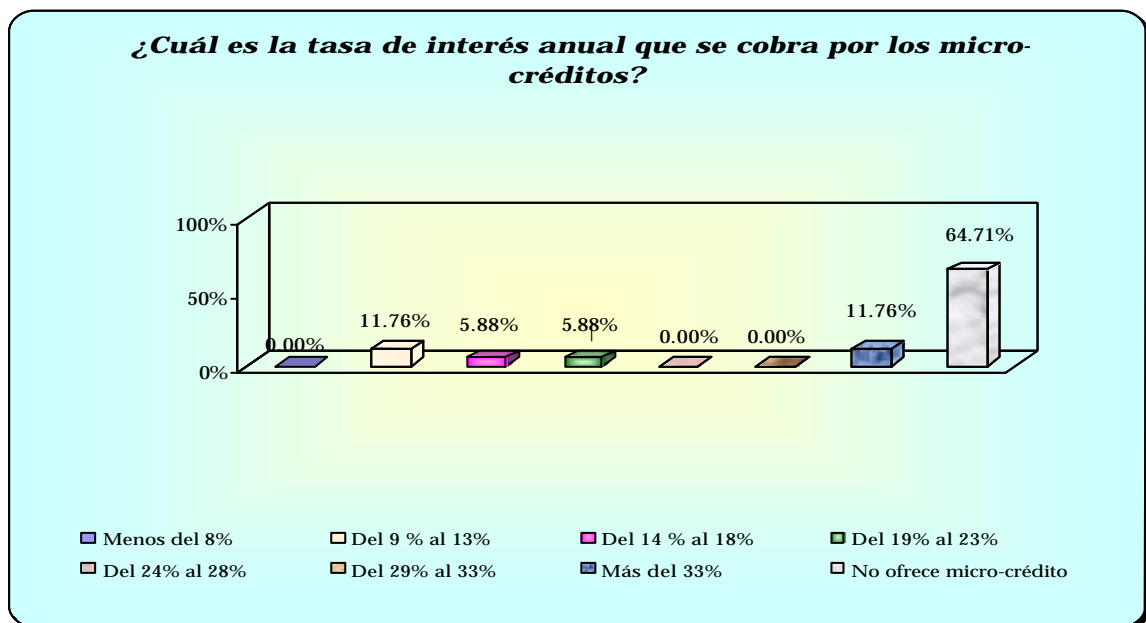
Más del setenta por ciento de las cooperativas, no otorgan préstamos de vivienda, por lo que únicamente tres de cada diez cobran una tasa de interés anual por préstamos para vivienda del 9% al 23%, se puede decir que sólo las cooperativas más desarrolladas otorgan préstamos para vivienda por los recursos con los que éstas cuentan.

**Pregunta 25: ¿Cuál es la tasa de interés anual que se cobra por los micro-créditos?**

**Objetivo:** Identificar la tasa de interés anual que se cobra por los micro-créditos.

**Tabla No. 50**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos del 8%	0	0.00
2	Del 9% al 13%	2	11.76
3	Del 14% al 18%	1	5.88
4	Del 19% al 23%	1	5.88
5	Del 24% al 28%	0	0.00
6	Del 29% al 33%	0	0.00
7	Más del 33%	2	11.76
8	No ofrece micro-crédito	11	64.71
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

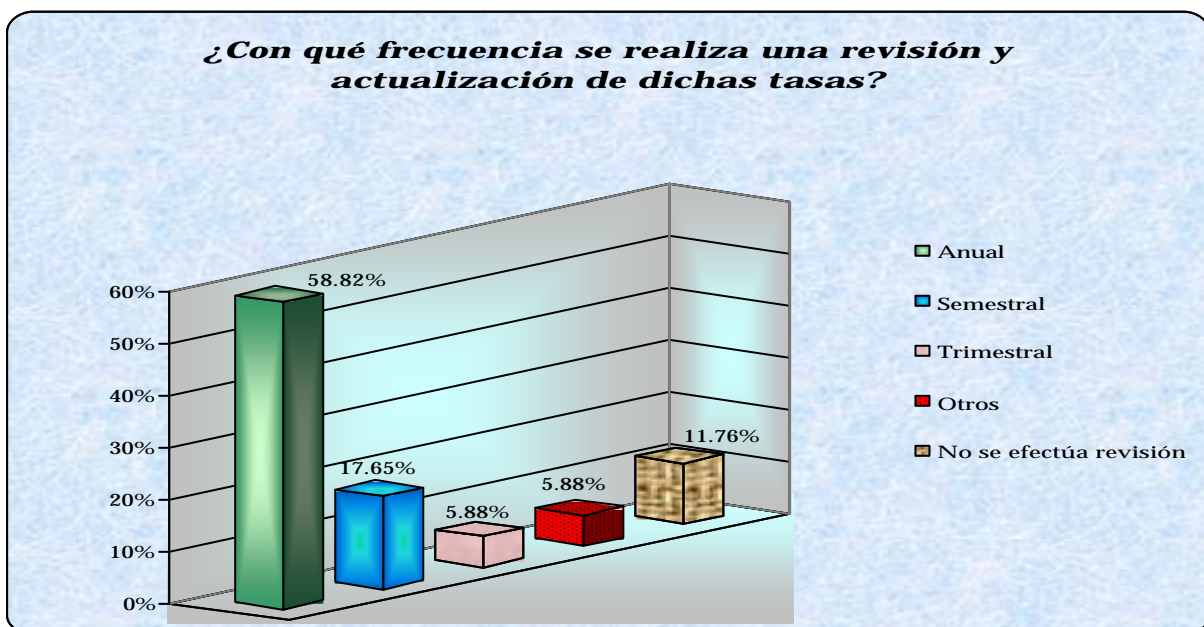
Más del sesenta por ciento de cooperativas no ofrecen micro crédito, de esta manera únicamente seis de éstas ofrecen este tipo de préstamo y cobran una tasa de interés anual del 9% al 23% y más del 33%, en estas cooperativas se observa que no tienen un parámetro para establecer dicha tasa de interés ya que existe variación entre una y otra.

**Pregunta 26:** ¿Con qué frecuencia se realiza una revisión y actualización de dichas tasas?

**Objetivo:** Establecer la frecuencia con la cual se realiza una revisión y actuación de las tasas de interés.

**Tabla No. 51**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Anual	10	58.82
2	Semestral	3	17.65
3	Trimestral	1	5.88
4	Otros	1	5.88
5	No se efectúa revisión	2	11.76
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

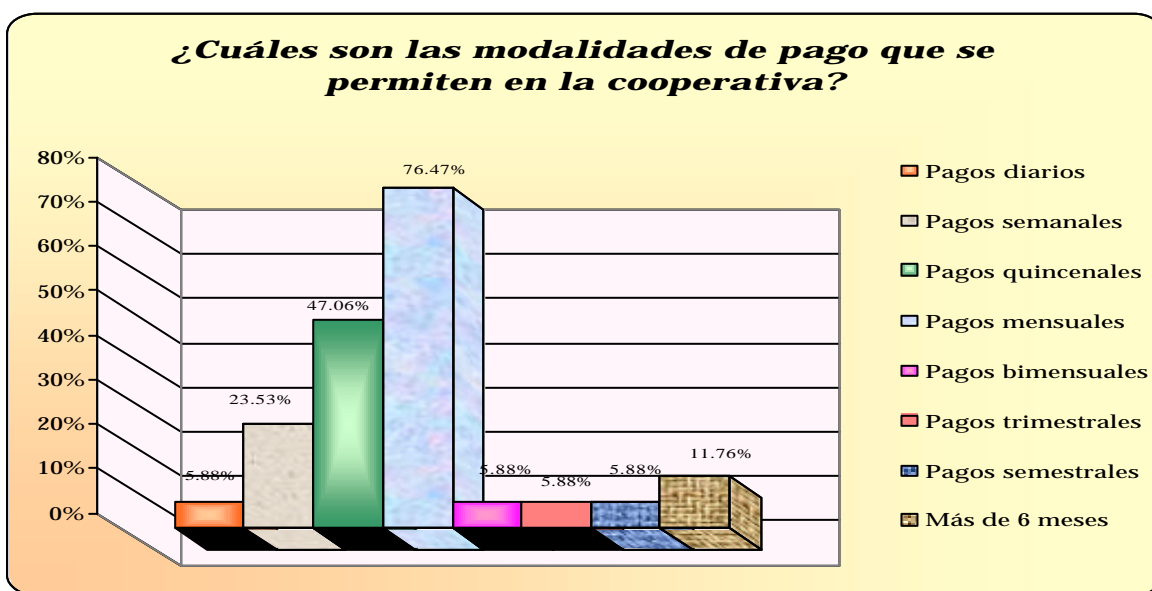
La revisión y actualización de las tasas de interés, es efectuada por aproximadamente el sesenta por ciento de las cooperativas de forma anual, lo que demuestra que dichas tasas se mantienen igual durante todo el año. Así mismo se constató la existencia de cooperativas que no efectúan actualización de tasas.

**Pregunta 27: ¿Cuáles son las modalidades de pago que se permiten en la cooperativa?**

**Objetivo:** Determinar cuáles son las modalidades de pago que se permiten en las cooperativas.

**Tabla No. 52**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Pagos diarios	1	3.23	5.88
2	Pagos semanales	4	12.90	23.53
3	Pagos quincenales	8	25.81	47.06
4	Pagos mensuales	13	41.94	76.47
5	Pagos bimensuales	1	3.23	5.88
6	Pagos trimestrales	1	3.23	5.88
7	Pagos semestrales	1	3.23	5.88
8	Más de 6 meses	2	6.45	11.76
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

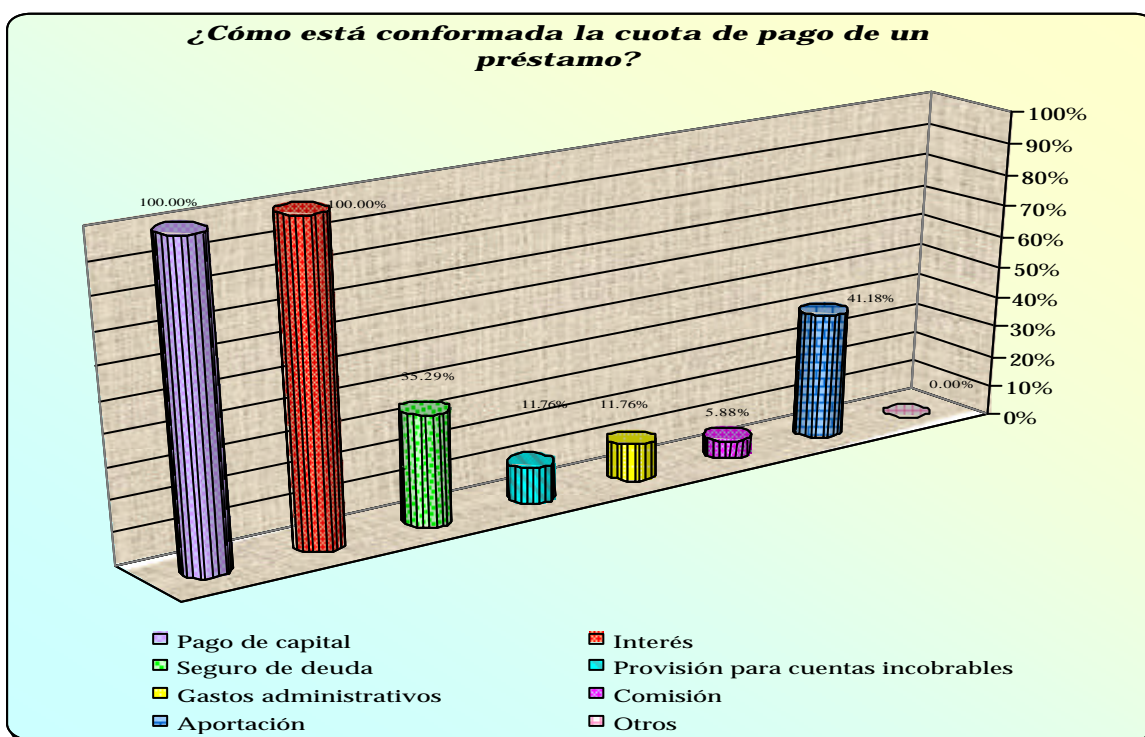
Las opciones de pago más utilizadas por las cooperativas son los pagos mensuales y quincenales. Esta política se encuentra vinculada con el hecho de que la mayoría de empresas fijan los pagos a sus empleados de manera mensual y quincenal.

**Pregunta 28: ¿Cómo está conformada la cuota de pago de un préstamo?**

**Objetivo:** Identificar como se encuentra conformada la cuota de pago de un préstamo.

**Tabla No. 53**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Pago de capital	17	32.69	100.00
2	Interés	17	32.69	100.00
3	Seguro de deuda	6	11.54	35.29
4	Provisión para cuentas incobrables	2	3.85	11.76
5	Gastos administrativos	2	3.85	11.76
6	Comisión	1	1.92	5.88
7	Aportación	7	13.46	41.18
8	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

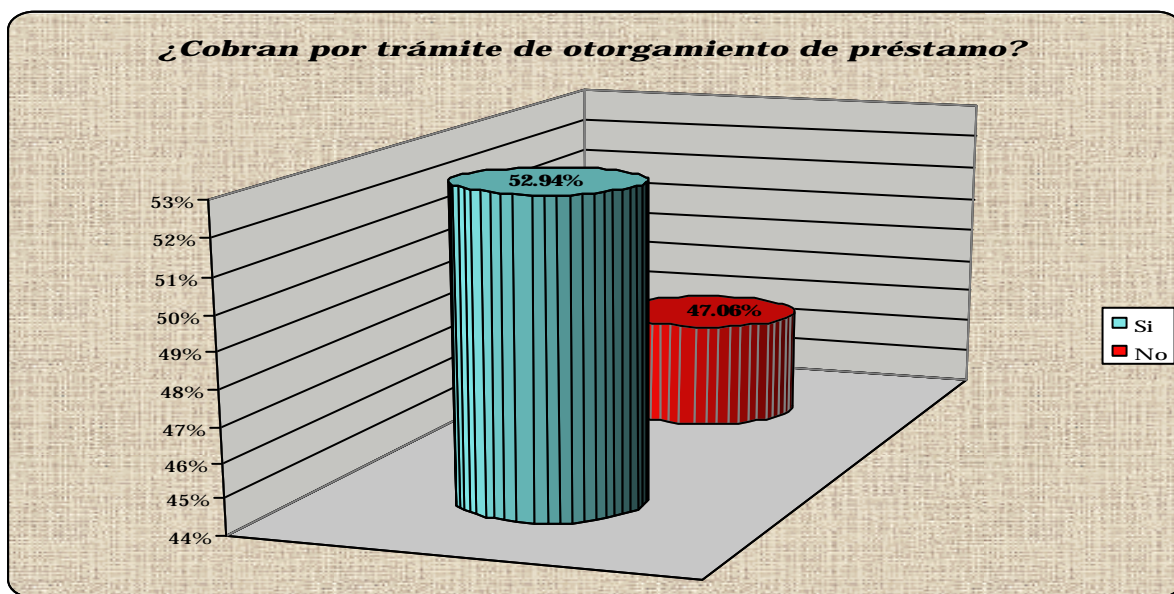
La cuota de pago de un préstamo está conformada por el pago de capital e interés, valores que son de rigor para la totalidad de las cooperativas, no así la cuota de aportación y el seguro de deuda. Cabe mencionar que sólo dos cooperativas realizan provisión para cuentas incobrables. Esto demuestra que la mayor parte de cooperativas no tienen definida una completa estructura de la cuota de pago, lo cual en alguna medida no permite a la cooperativa el reintegro total de su inversión.

**Pregunta 29: ¿Cobran por trámite de otorgamiento de préstamo?**

**Objetivo:** Constatar si las cooperativas cobran por tramite de otorgamiento de préstamo.

**Tabla No. 54**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	9	52.94
2	No	8	47.06
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Existe una mínima diferencia entre las cooperativas que cobran y no cobran por trámite de otorgamiento de préstamo, algunas de las que



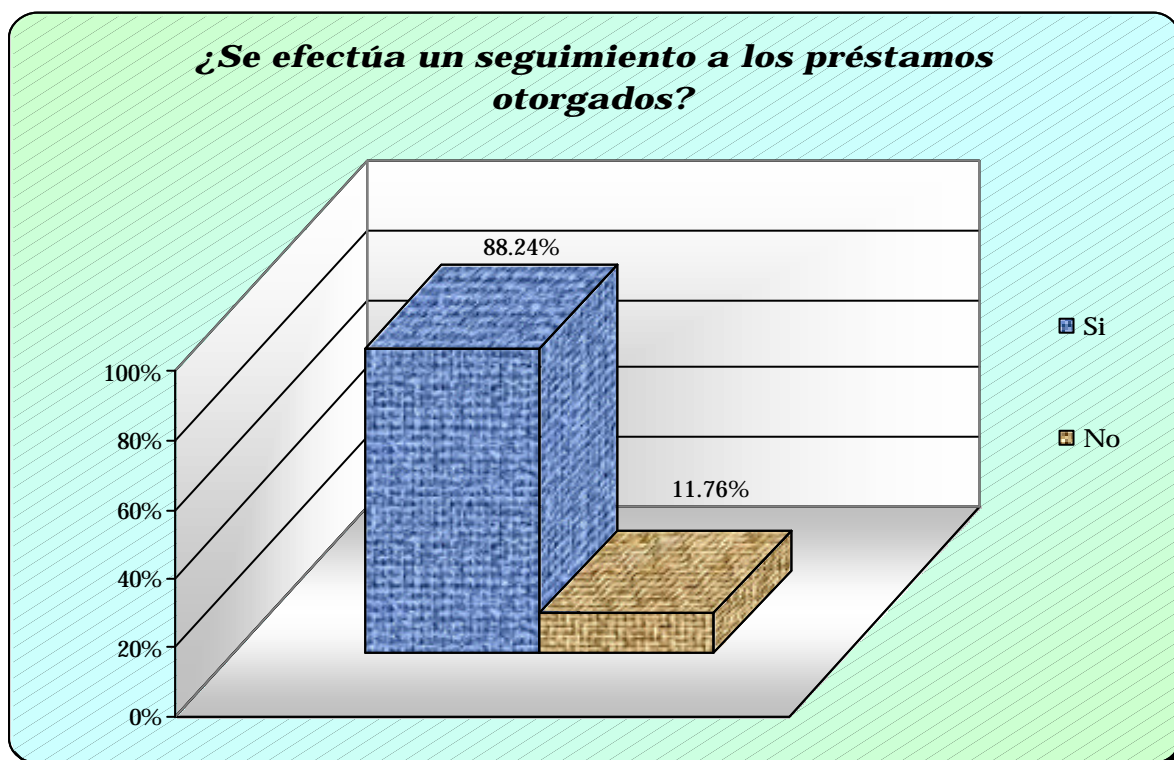
expresaron no cobrar por trámite son las que funcionan dentro de la misma empresa en la cual opera la cooperativa, por lo cual no tienen mayores costos pues estos son absorbidos por la empresa.

**Pregunta 30: ¿Se efectúa un seguimiento a los préstamos otorgados?**

**Objetivo:** Determinar si las cooperativas efectúan seguimiento a los préstamos otorgados.

**Tabla No. 55**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	15	88.24
2	No	2	11.76
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

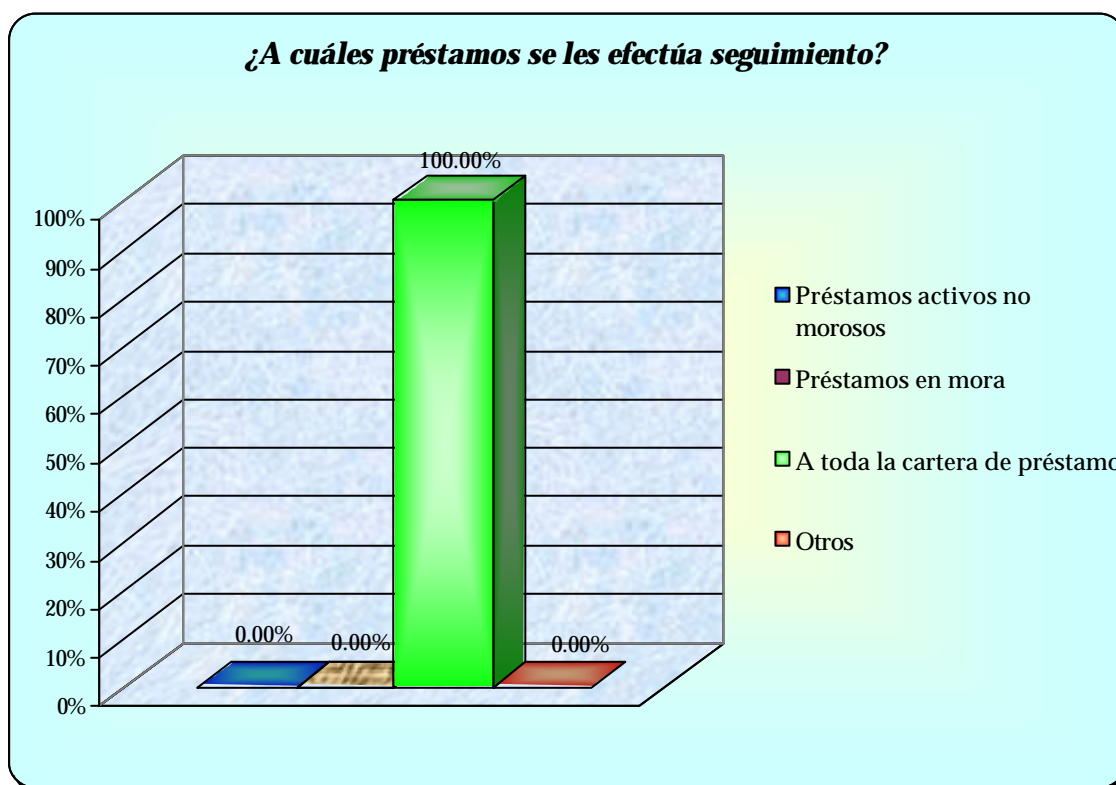
Por cada diez cooperativas, nueve efectúan seguimiento a los préstamos otorgados, esto indica que las cooperativas tienen como parte de sus políticas efectuar acciones para determinar el estado de su cartera de préstamo.

**Pregunta 31: ¿A cuáles préstamos se les efectúa seguimiento?**

**Objetivo:** Identificar a cuales tipos de préstamos se les efectúa seguimiento.

**Tabla No. 56**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Préstamos activos no morosos	0	0.00
2	Préstamos en mora	0	0.00
3	A toda la cartera de préstamo	17	100.00
4	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

En todas las cooperativas se realiza el seguimiento a la cartera de préstamo, es decir, sin importar que el préstamo este en mora o no. Lo que es muy importante, ya que en la cartera está invertido el

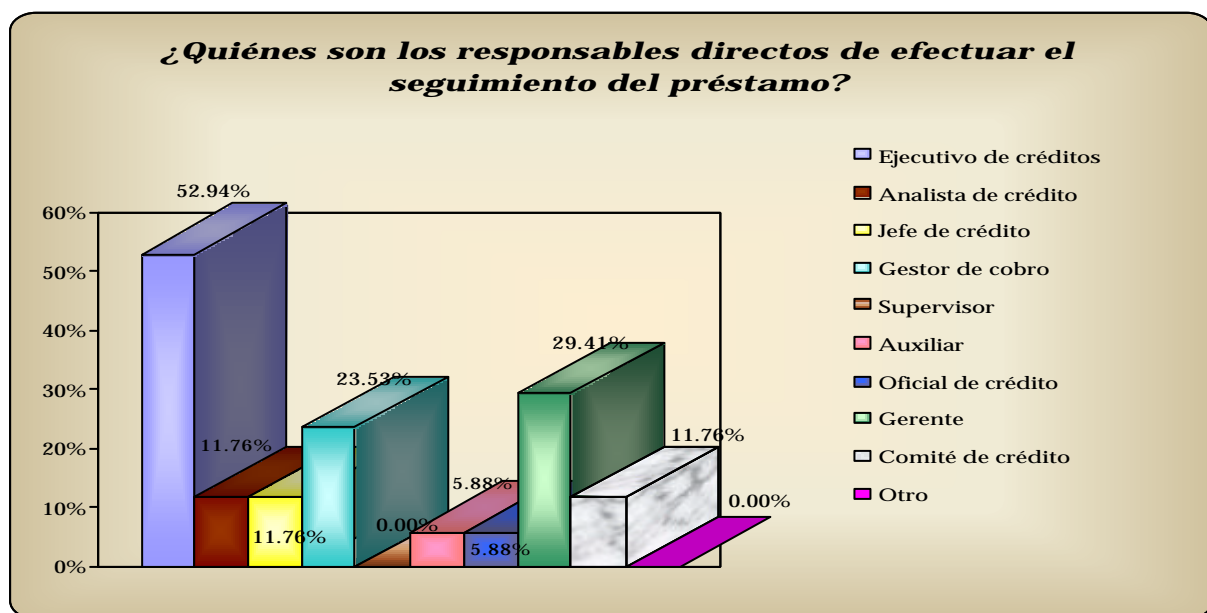
capital de la cooperativa por lo cual no deben desatenderse, sean grandes o pequeños montos.

**Pregunta 32: ¿Quiénes son los responsables directos de efectuar el seguimiento del préstamo?**

**Objetivo:** Determinar quiénes son los responsables de efectuar el seguimiento del préstamo.

**Tabla No. 57**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/	
			Total	Muestra
1	Ejecutivo de créditos	9	34.62	52.94
2	Analista de crédito	2	7.69	11.76
3	Jefe de crédito	2	7.69	11.76
4	Gestor de cobro	4	15.38	23.53
5	Supervisor	0	0.00	0.00
6	Auxiliar	1	3.85	5.88
7	Oficial de crédito	1	3.85	5.88
8	Gerente	5	19.23	29.41
9	Comité de Crédito	2	7.69	11.76
10	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		



**Comentario:**

En cinco de cada diez cooperativas se delega al ejecutivo de créditos como responsable del seguimiento a los préstamos otorgados, sin embargo aun cuando esta es una tarea operativa se observó que también el gerente efectúa dicha labor.

Por otra parte se puede observar que las cooperativas no tienen un puesto definido en el cual se centralice el seguimiento de la cartera.

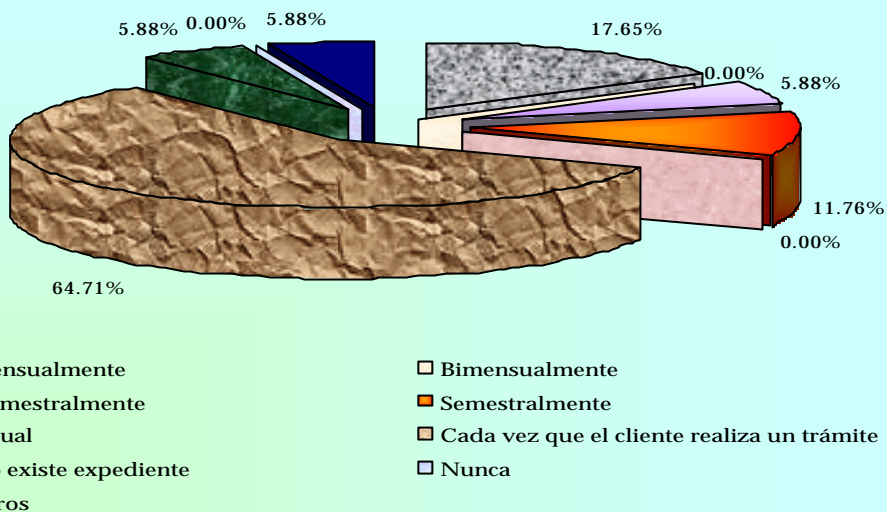
**Pregunta 33: ¿Con qué frecuencia actualiza los expedientes de los clientes?**

**Objetivo:** Determinar la frecuencia con la que se actualizan los expedientes de los clientes dentro de las cooperativas.

**Tabla No. 58**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/	
			Total	Muestra
1	Mensualmente	3	15.79	17.65
2	Bimensualmente	0	0.00	0.00
3	Trimestralmente	1	5.26	5.88
4	Semestralmente	2	10.53	11.76
5	Anual	0	0.00	0.00
6	Cada vez que el cliente realiza un trámite	11	57.89	64.71
7	No existe expediente	1	5.26	5.88
8	Nunca	0	0.00	0.00
9	Otros	1	5.26	5.88
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		

**¿Con qué frecuencia actualiza los expedientes de los clientes?**



**Comentario:**

Más del sesenta por ciento de las cooperativas actualizan los expedientes de los clientes cada vez que éstos realizan un trámite, lo cual no garantiza que en determinado momento que la cooperativa requiera el expediente, cuente con información actualizada, pues están sujetos a obtener información únicamente cuando el cliente se presente a solicitar los servicios de la cooperativa. Se determinó la existencia de cooperativas que no poseen expedientes de los clientes, aun cuando éstos tienen préstamos.

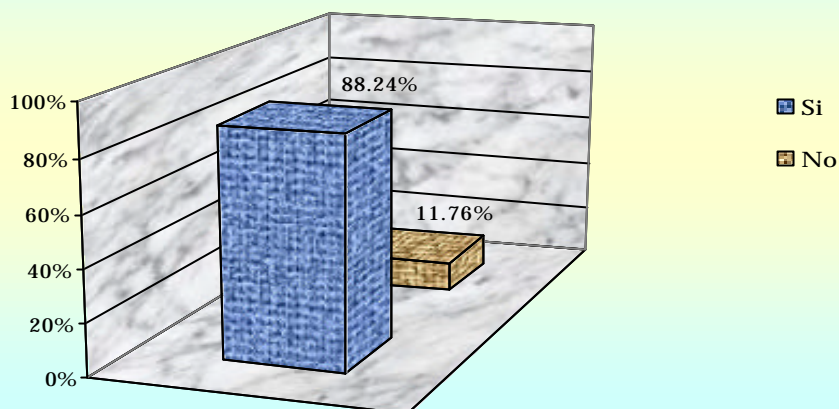
**Pregunta 34: ¿La cooperativa cuenta con un control para ubicar fácilmente las garantías presentadas por los asociados?**

**Objetivo:** Determinar si las cooperativas cuentan con un control para ubicar fácilmente las garantías presentadas por los asociados.

**Tabla No. 59**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	15	88.24
2	No	2	11.76
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>

**¿La cooperativa cuenta con un control para ubicar fácilmente las garantías presentadas por los asociados?**



**Comentario:**

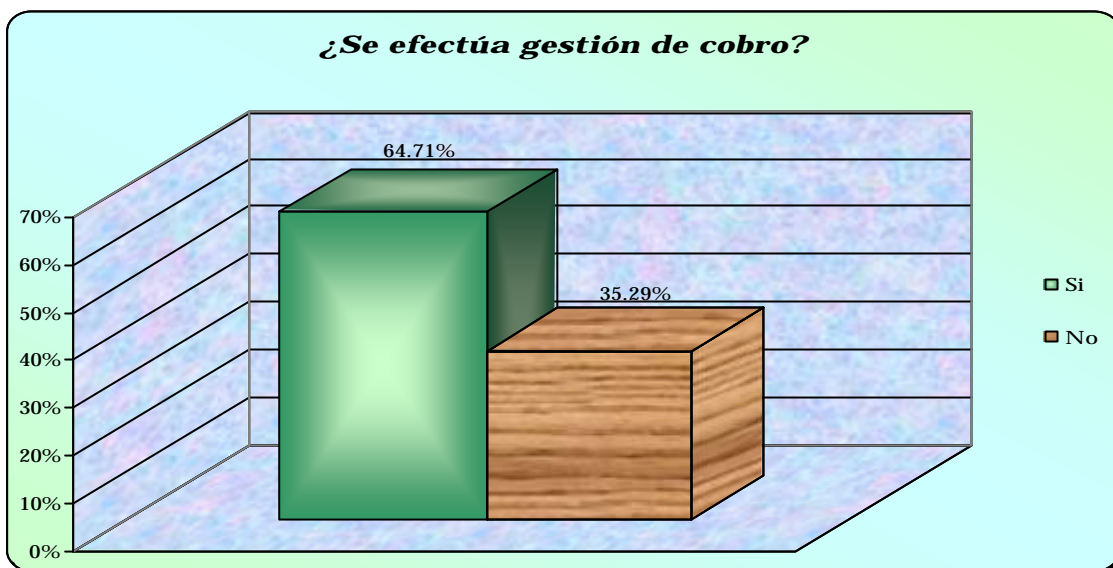
Aproximadamente el noventa por ciento de cooperativas ha establecido dentro de sus procesos un control para ubicar con facilidad las garantías presentadas por los asociados, sean éstas de tipo privado o público.

**Pregunta 35: ¿Se efectúa gestión de cobro?**

**Objetivo:** Comprobar si dentro de las cooperativas se efectúa gestión de cobro.

**Tabla No. 60**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	11	64.71
2	No	6	35.29
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Se constato que más del sesenta por ciento de las cooperativas efectúan gestión de cobro a los préstamos otorgados, lo cual evidencia que en estas cooperativas existen cuentas en mora, por lo que se deben destinar recursos a fin de recuperarlas. Sin embargo existe un treinta y cinco por ciento que no realiza gestión de cobro, aun cuando expresaron tener cuentas con cuotas vencidas.

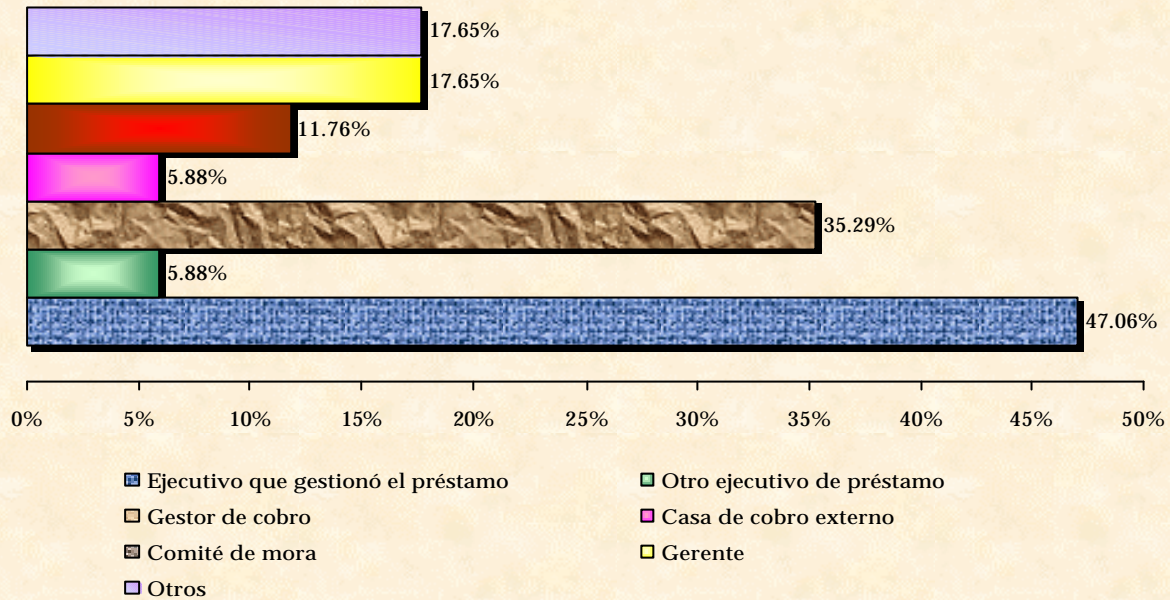
**Pregunta 36: ¿Quién es el responsable de efectuar el seguimiento de cobro?**

**Objetivo:** Identificar el responsable de realizar el seguimiento de cobro a los clientes.

**Tabla No. 61**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/	
			Total	Muestra
1	Ejecutivo que gestionó el préstamo	8	33.33	47.06
2	Otro ejecutivo de préstamo	1	4.17	5.88
3	Gestor de cobro	6	25.00	35.29
4	Casa de cobro externo	1	4.17	5.88
5	Comité de mora	2	8.33	11.76
6	Gerente	3	12.50	17.65
7	Otros	3	12.50	17.65
<b>Total muestra</b>		<b>17</b>		

**¿Quién es el responsable de efectuar el seguimiento de cobro?**



**Comentario:**

Aproximadamente el cincuenta por ciento de cooperativas, designan la responsabilidad del seguimiento de cobro en el ejecutivo que gestionó el préstamo, sin embargo, esta política no es imperante en la totalidad de cooperativas pues aproximadamente el cuarenta por ciento delegan al gestor de cobro como responsable de efectuar dicha tarea para garantizar la recuperación de los préstamos.

**Pregunta 37: ¿La cooperativa tiene como política recordarle al cliente el pago de su préstamo?**

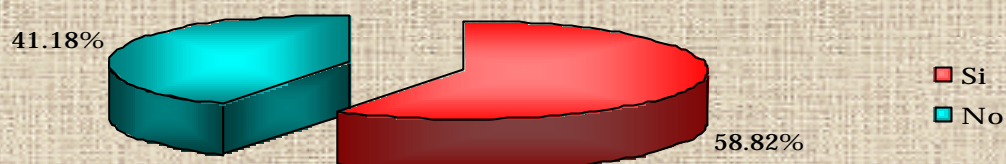
**Objetivo:** Determinar si la cooperativa tiene como política recordarle al cliente el pago de su préstamo.

**Tabla No. 62**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	10	58.82
2	No	7	41.18
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**¿La cooperativa tiene como política recordarle al cliente el pago de su préstamo?**



**Comentario:**

La política de recordarle al cliente el pago de su préstamo, aun cuando es una estrategia preventiva, es implementada solamente por seis de cada diez cooperativas.

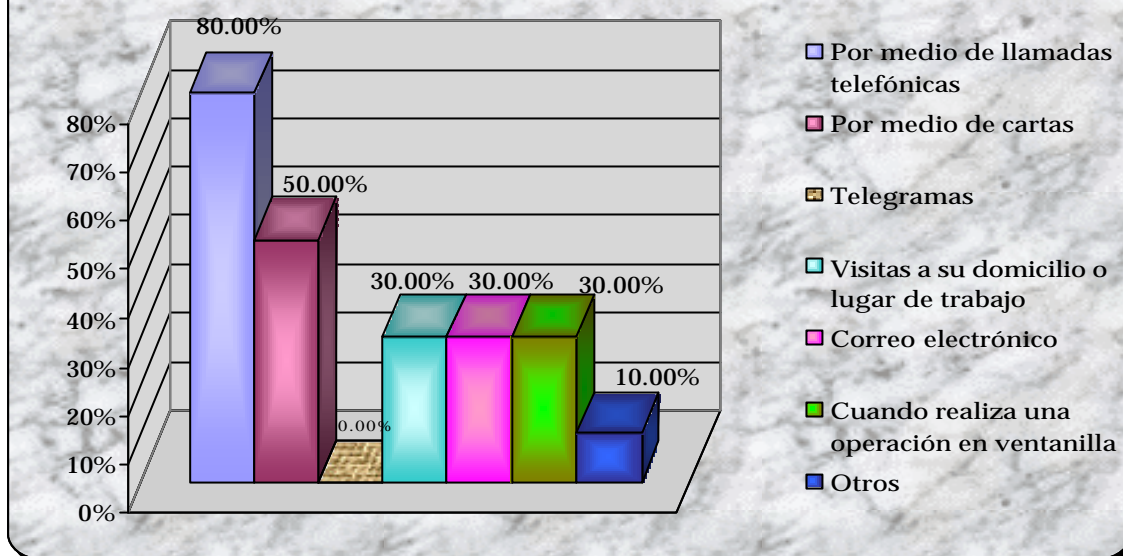
**Pregunta 38: ¿De qué forma la cooperativa le recuerda al cliente el pago de su préstamo?**

**Objetivo:** Establecer la forma en la cual la cooperativa le recuerda al cliente el pago de su préstamo.

**Tabla No. 63**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/	
			Total	Muestra
1	Por medio de llamadas Telefónicas	8	34.78	80.00
2	Por medio de cartas	5	21.74	50.00
3	Telegramas	0	0.00	0.00
4	Visitas a su domicilio o lugar de Trabajo	3	13.04	0.00
5	Correo electrónico	3	13.04	30.00
6	Cuando realiza una operación en ventanilla	3	13.04	30.00
7	Otros	1	4.35	10.00
<b>Total muestra</b>		<b>10</b>		

**¿De qué forma la cooperativa le recuerda al cliente el pago de su préstamo?**



**Comentario:**

Un número considerable de cooperativas recuerda a sus clientes el pago de su préstamo a través de llamadas telefónicas, pues consideran esta opción como una forma de contacto más personal. Dejando en segundo lugar el envío de cartas. El medio que ya no se utilizó por las cooperativas es el envío de telegramas.

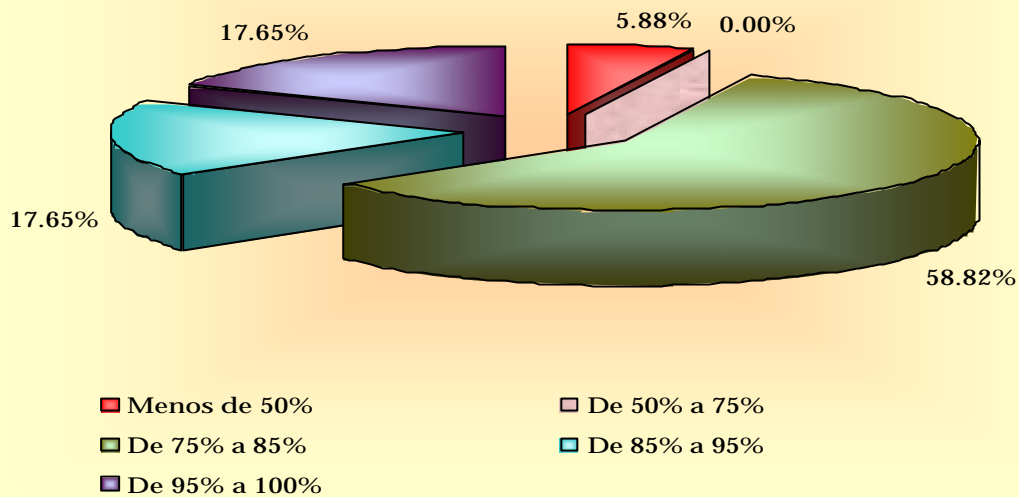
**Pregunta 39: ¿Qué porcentaje de los préstamos otorgados son recuperados en el plazo acordado?**

**Objetivo:** Establecer el porcentaje de préstamos otorgados que son recuperados en el plazo acordado.

**Tabla No. 64**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 50%	1	5.88
2	De 50% a 75%	0	0.00
3	De 75% a 85%	10	58.82
4	De 85% a 95%	3	17.65
5	De 95% a 100%	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>

**¿Qué porcentaje de los préstamos otorgados son recuperados en el plazo acordado?**



**Comentario:**

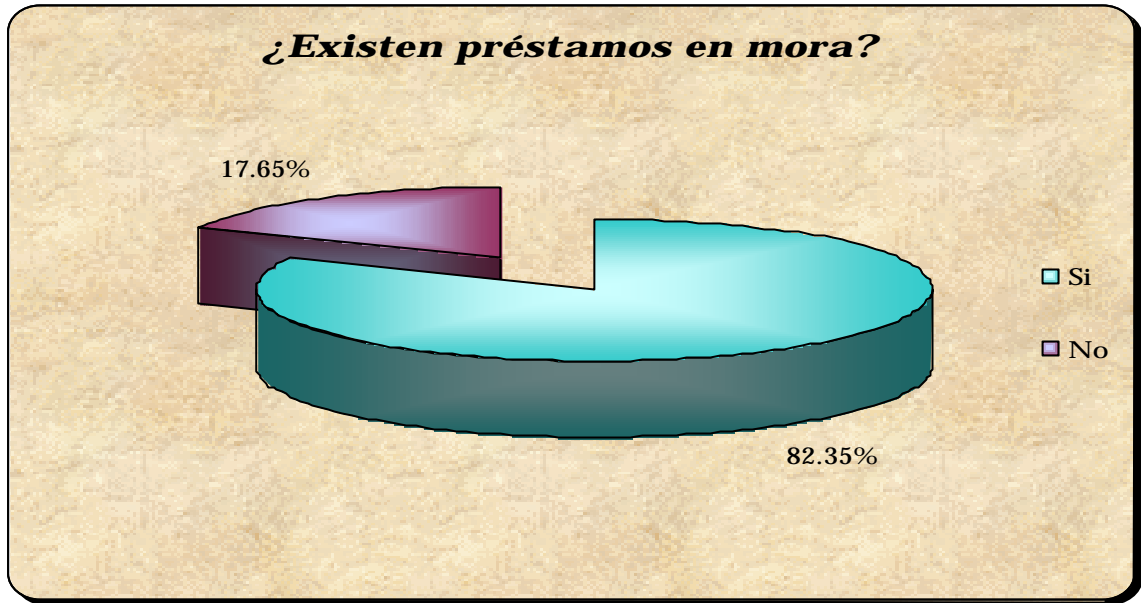
Seis de cada diez cooperativas expresaron recuperar en el plazo acordado solamente entre el 75% y el 85% de los préstamos, esta situación llega a ser más crítica para la cooperativa que expresó recuperar menos del 50% de los préstamos en el plazo acordado.

**Pregunta 40: ¿Existen préstamos en mora?**

**Concepto:** Determinar si existen préstamos en mora.

**Tabla No. 65**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	14	82.35
2	No	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Se observa que una cifra considerable de cooperativas presenta problemas de morosidad en su cartera de préstamos. Esto se puede afirmar ya que solamente en tres cooperativas manifestaron no tener ningún problema de morosidad.

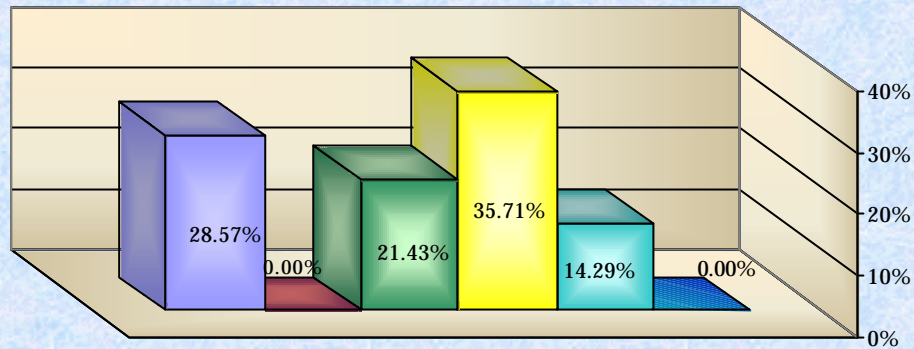
**Pregunta 41: ¿Cuál cree usted que sea la principal causa por la cual existen los préstamos en mora?**

**Objetivo:** Establecer cuál es la causa principal por la que existen préstamos en mora.

**Tabla No. 66**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Deficiencias en la evaluación para el otorgamiento de préstamo	4	28.57
2	Sobreendeudamiento de cliente	0	0.00
3	Falta de gestión de cobro	3	21.43
4	Políticas de cobro no adecuadas	5	35.71
5	Préstamos otorgados a clientes que no cumplen con el perfil establecido	2	14.29
6	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>14</b>	<b>100.00</b>

***¿Cuál cree usted que sea la principal causa por la cual existen los préstamos en mora?***



- Deficiencias en la evaluación para el otorgamiento de préstamo
- Sobreendeudamiento de cliente
- Falta de gestión de cobro
- Políticas de cobro no adecuadas
- Préstamos otorgados a clientes que no cumplen con el perfil establecido
- Otros

**Comentario:**

Se identificó que las principales causas por las cuales los préstamos presentan mora se debe en primer lugar a políticas de cobro no adecuadas, seguido por la deficiencia en la evaluación del otorgamiento de préstamo y la falta de gestión de cobro. Esta información señala las áreas en las cuales las cooperativas requieren de una reestructuración para lograr una adecuada gestión de cartera.

**Pregunta 42:** ¿Cuál es el principal obstáculo que se presenta al momento de efectuar la gestión de recuperación de crédito?

**Objetivo:** Establecer cuál es el principal obstáculo que se presenta al momento de efectuar la gestión de recuperación de crédito.

Tabla No. 67

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Información sobre clientes y Codeudores falsa	1	7.14
2	Extravío de documentos base	0	0.00
	Políticas de cobro no adecuadas	8	57.14
4	Clientes ilocalizables	4	28.57
5	Falta de recursos	0	0.00
6	Garantía inadecuada	0	0.00
7	Empleado deja de laborar en la Empresa	1	7.14
8	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>14</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

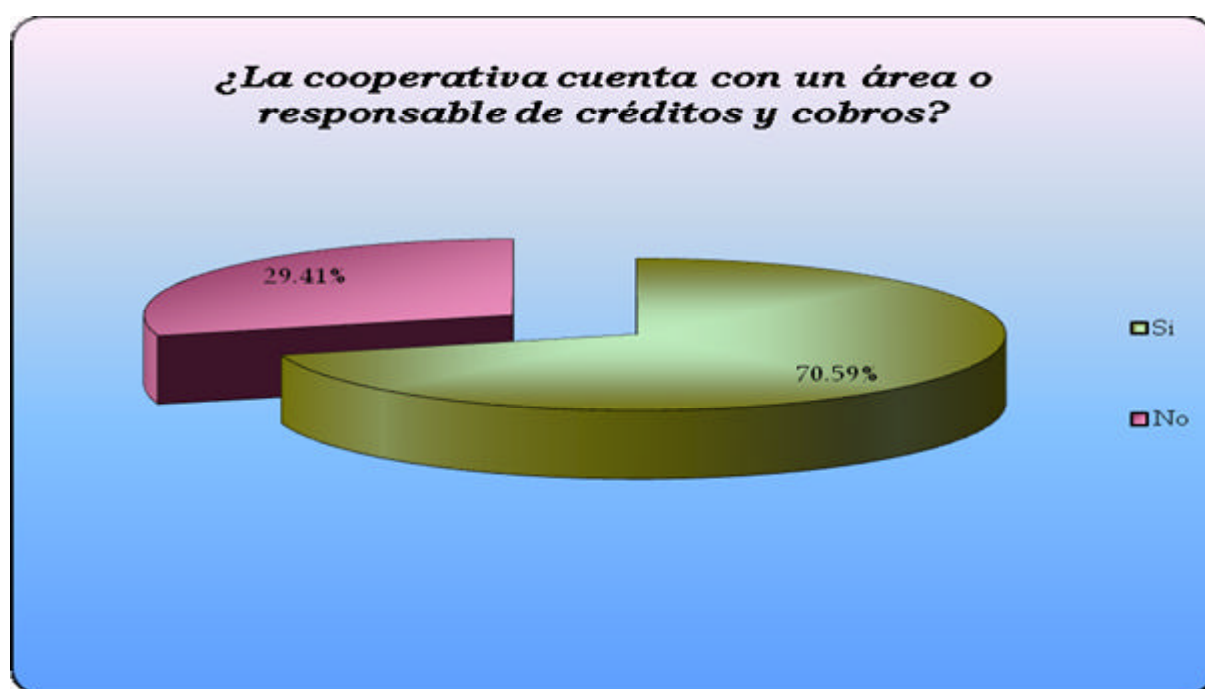
Se observó que los principales limitantes que enfrenan las cooperativas al momento de efectuar la gestión de cobros son en primer lugar no contar con las políticas de cobro adecuadas y la falta de localización de los clientes. Esta deficiencia según los encuestados les imposibilita el logro de resultados positivos.

**Pregunta 43: ¿La cooperativa cuenta con un área o responsable de créditos y cobros?**

**Objetivo:** Determinar si la cooperativa cuenta con un área o responsable de créditos y cobros.

Tabla No. 68

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	12	70.59
2	No	5	29.41
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

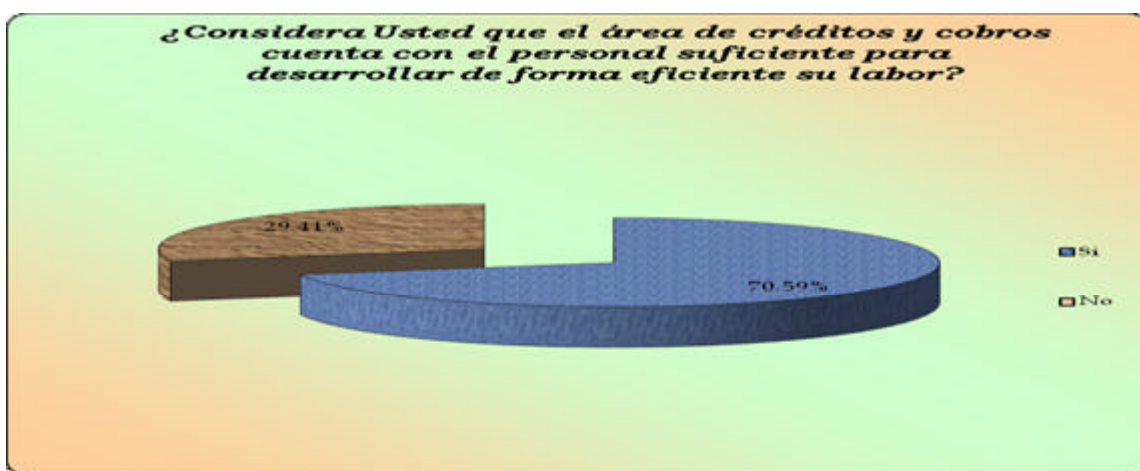
Se observó que las cooperativas han establecido un área responsable del manejo de créditos y cobros, sin embargo esta política no ha sido adoptada por la totalidad de éstas.

**Pregunta 44:** ¿Considera Usted que el área de créditos y cobros cuenta con el personal suficiente para desarrollar de forma eficiente su labor?

**Objetivo:** Determinar si el área de créditos y cobros cuenta con el personal suficiente para desarrollar de forma eficiente su labor.

Tabla No. 69

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	12	70.59
2	No	5	29.41
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

En general la mayoría de cooperativas expresaron contar con el personal suficiente para desarrollar las funciones propias del área de créditos y cobros. No obstante se observó un reducido número de éstas que expresaron no contar con el personal suficiente para efectuar de manera eficiente dicha labor.

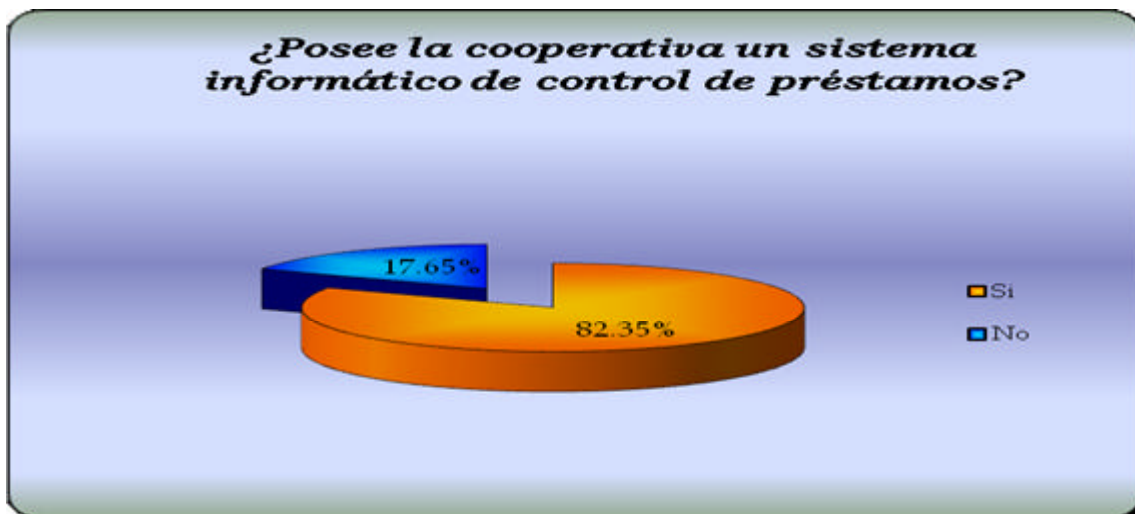
**Pregunta 45:** ¿Posee la cooperativa un sistema informático de control de préstamos?

**Objetivo:** Establecer si la cooperativa posee un sistema informático de control de préstamos.

Tabla No. 70

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	14	82.35
2	No	3	17.65
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>





**Comentario:**

Se puede afirmar que las cooperativas cuentan con sistemas informáticos para el control de préstamos, lo cual evidencia que éstas están conscientes de la necesidad de contar con los medios que les faciliten y agilicen el manejo de la cartera de préstamos.

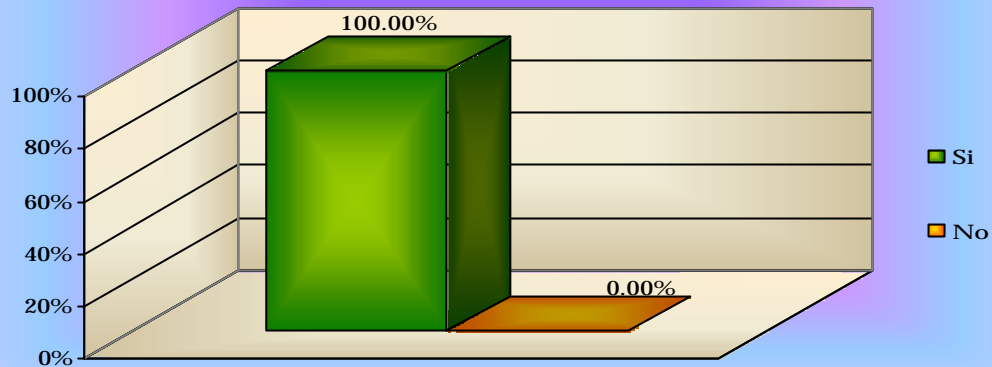
**Pregunta 46:** ¿El sistema de control de préstamos permite generar reportes y estados de cuenta de los saldos de los préstamos activos y en mora por cliente?

**Objetivo:** Establecer si el sistema de control de préstamos permite generar reportes y estados de cuenta de los saldos de los préstamos activos y en mora por cliente.

**Tabla No. 71**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	14	100.00
2	No	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>14</b>	<b>100.00</b>

**¿El sistema de control de préstamos permite generar reportes y estados de cuenta de los saldos de los préstamos activos y en mora por cliente?**



**Comentario:**

La totalidad de cooperativas que poseen sistema de control de préstamos, expresan que éste les permite generar reportes y estados de cuenta de los saldos de los préstamos activos y en mora por cliente. La información que proporciona esta clase de reportes es esencial para determinar el tipo de estrategia que se debe implementar a fin de lograr una sana cartera de préstamos.

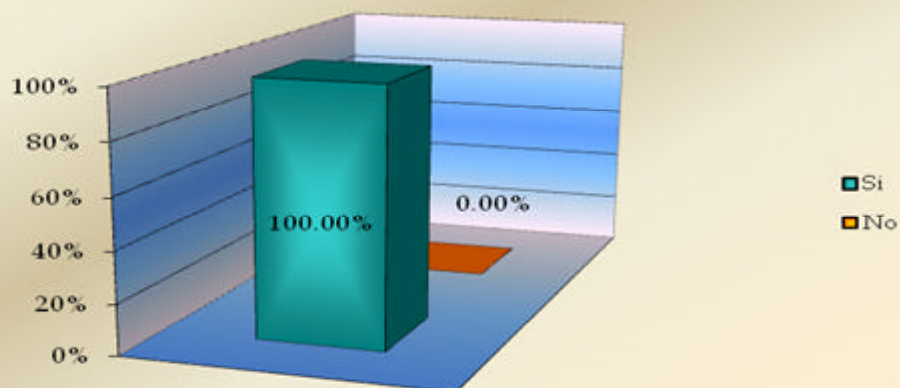
**Pregunta 47:** ¿Considera usted que podrían mejorarse las políticas de préstamo y cobro a fin de lograr el fortalecimiento financiero de la cooperativa

**Objetivo:** Determinar si pueden mejorarse las políticas de préstamo y cobro a fin de lograr el fortalecimiento financiero de la cooperativa.

**Tabla No. 72**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	17	100.00
2	No	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>17</b>	<b>100.00</b>

***¿Considera usted que podrían mejorarse las políticas de préstamo y cobro a fin de lograr el fortalecimiento financiero de la cooperativa?***



**Comentario:**

La totalidad de cooperativas opinan que pueden mejorarse las políticas de préstamo y cobro para lograr el fortalecimiento financiero de éstas. Esto hace notar que prevalece la necesidad de implementar un modelo de gestión de cartera que contribuya a mejorar la administración financiera de las cooperativas.

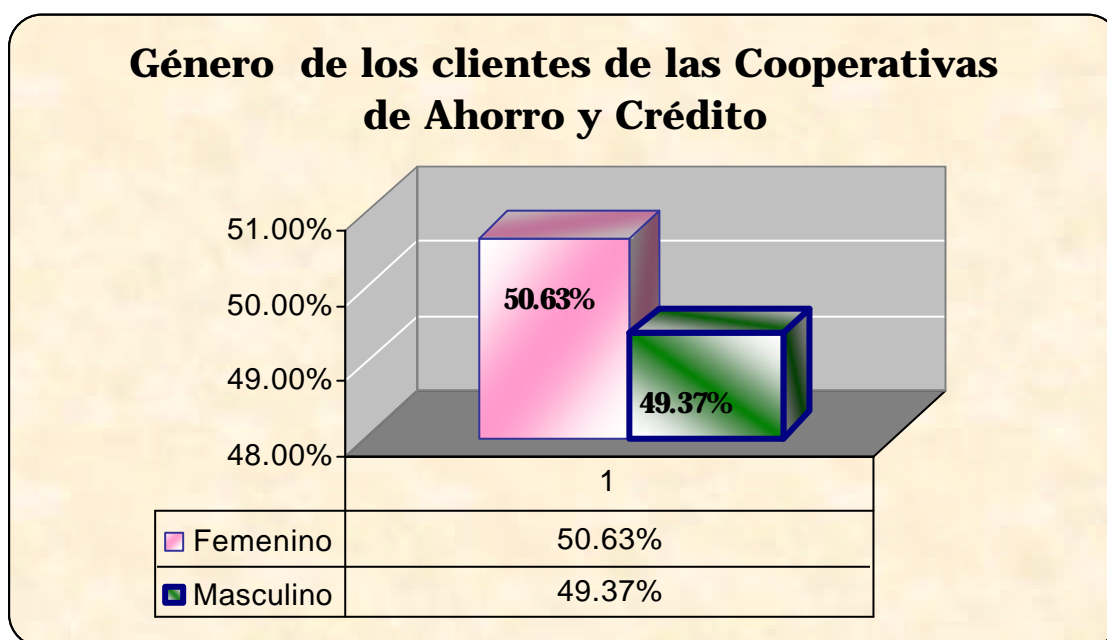
**RESULTADOS OBTENIDOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA  
COOPERATIVA ACECENTA DE R.L.**

**Pregunta N° 1: Sexo**

**Objetivo:** Conocer el género de los clientes que hacen uso de los servicios que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito

**Tabla No.73**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Femenino	40	50.63
2	Masculino	39	49.37
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

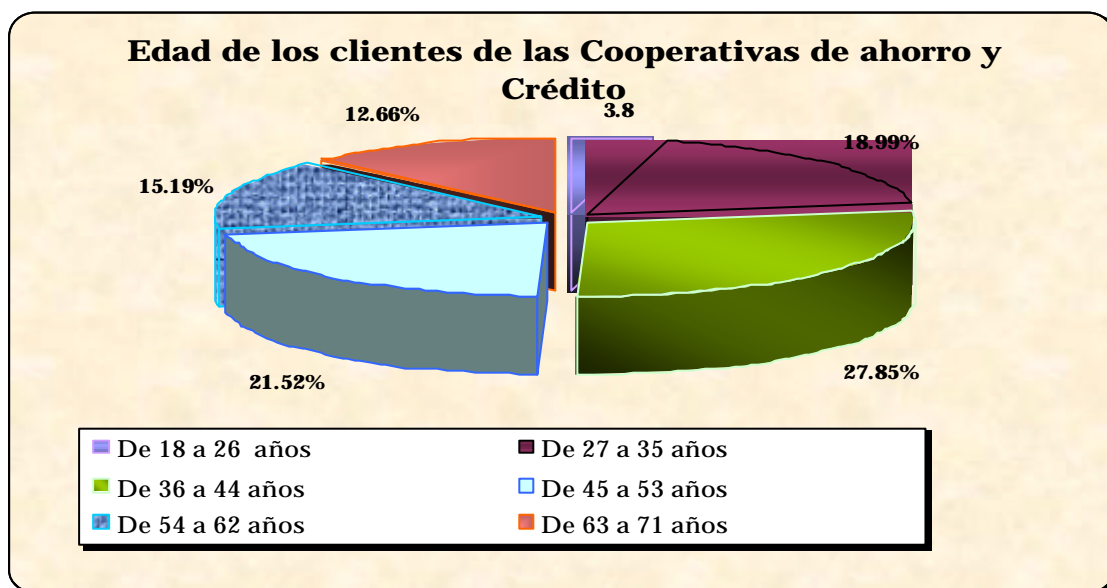
Según la información que evidencia la gráfica, los clientes de las cooperativas en un 50.63% pertenecen al género femenino lo cual evidencia que no se restringe a los asociados por genero, si no mas bien se permite la libre participación sin distinción de género.

**Pregunta N° 2: Edad**

**Objetivo:** Conocer la edad de los clientes que hacen uso de los servicios que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito

Tabla No.74

Código	Significado	Frecuencia	%
1	De 18 a 26 años	3	3.80
2	De 27 a 35 años	15	18.99
3	De 36 a 44 años	22	27.85
4	De 45 a 53 años	17	21.51
5	De 54 a 62 años	12	15.19
6	De 63 a 71 años	10	12.66
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

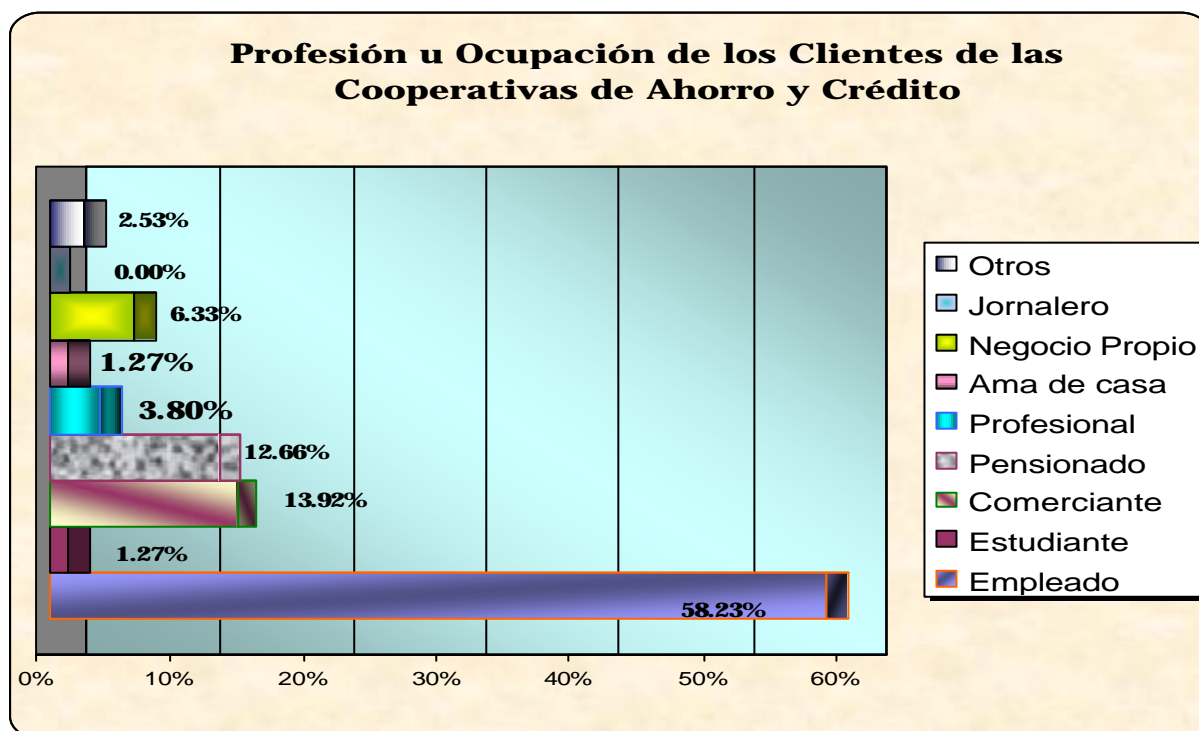
Mediante los resultados obtenidos, se puede determinar que la edad de los usuarios de los servicios de las cooperativas de ahorro y préstamo, conforme la normativa legal, la mínima es de 18 años y la máxima según lo revela la información que se presenta en la gráfica la comprenden personas con edades entre los 63 y 71 años. Cabe señalar que se observa que aproximadamente un 23% de los clientes corresponde a población en edad joven y que el 77% de los clientes corresponde a población adulta e inclusive personas de la tercera edad, esto se explica por el hecho de que como parte de la filosofía de las cooperativas, no se discrimina a los asociados por su edad.

**Pregunta N° 3: ¿Profesión u ocupación?**

**Objetivo:** Conocer la ocupación de los clientes de las Cooperativa.

**Tabla No.75**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Empleado	46	58.23
2	Estudiante	1	1.27
3	Comerciante	11	13.92
4	Pensionado	10	12.66
5	Profesional independiente	3	3.80
6	Ama de casa	1	1.27
7	Negocio propio	5	6.33
8	Jornalero	0	0.00
9	Otros	2	2.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

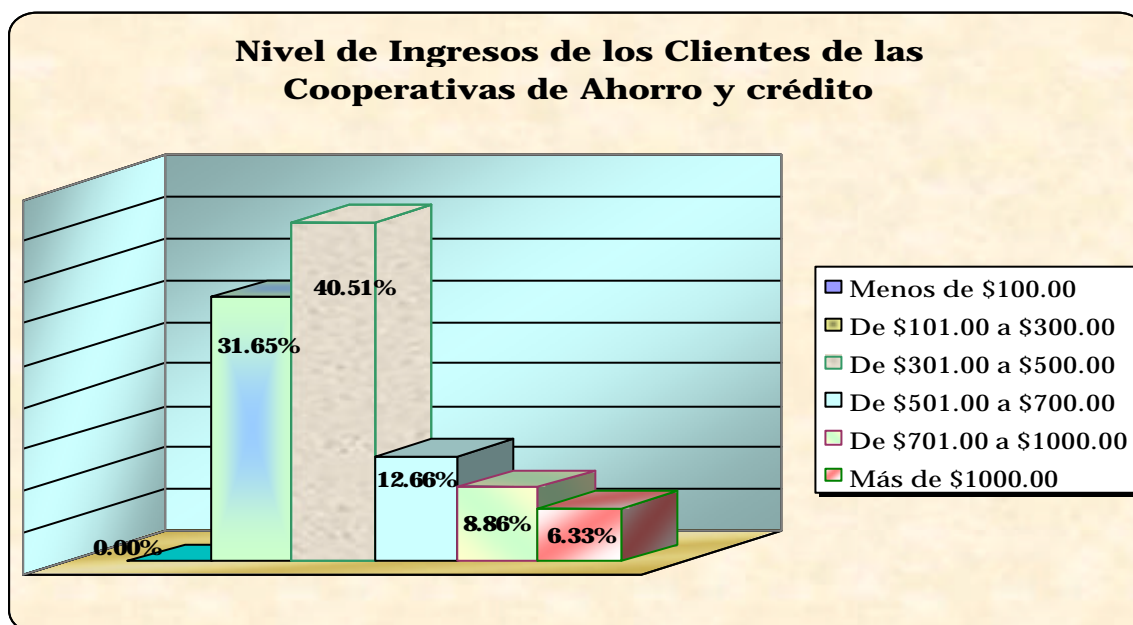
La información que nos presenta la gráfica revela que la principal ocupación de los clientes de los servicios financieros que ofrecen las cooperativas del departamento de la Libertad es la de empleados (58.23%) en diferentes sectores. Cabe señalar que le siguen en menor proporción los clientes que se dedican al comercio así como también aquellos que ya no tienen actividad laboral debido a que son personas Jubiladas.

**Pregunta 4: Nivel de ingresos:**

**Objetivo:** Conocer el nivel de ingresos de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

**Tabla No.76**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de \$100	0	0.0
2	De \$101.00 a \$300.00	25	31.65
3	De \$301.00 a \$500.00	32	40.51
4	De \$501.00 a \$700.00	10	12.66
5	De \$701.00 a \$1,000.00	7	8.86
6	Más de \$1,000.00	5	6.33
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

El nivel de ingreso de una considerable proporción de los asociados que hacen uso de las líneas de préstamo que ofrecen las cooperativas, según lo muestra la información recolectada (40.51%), se encuentra concentrada en el intervalo de \$301 a \$500, es necesario también hacer mención, que es posible establecer en un segundo estrato el porcentaje (31.65%) El cual lo constituyen los clientes cuyos ingresos oscilan entre los \$100 y \$300. Esta situación tiene mucho que ver con el hecho de que una cifra considerable de asociados se encuentra en la categoría de empleados asalariados o comerciantes. Así mismo se puede afirmar que el

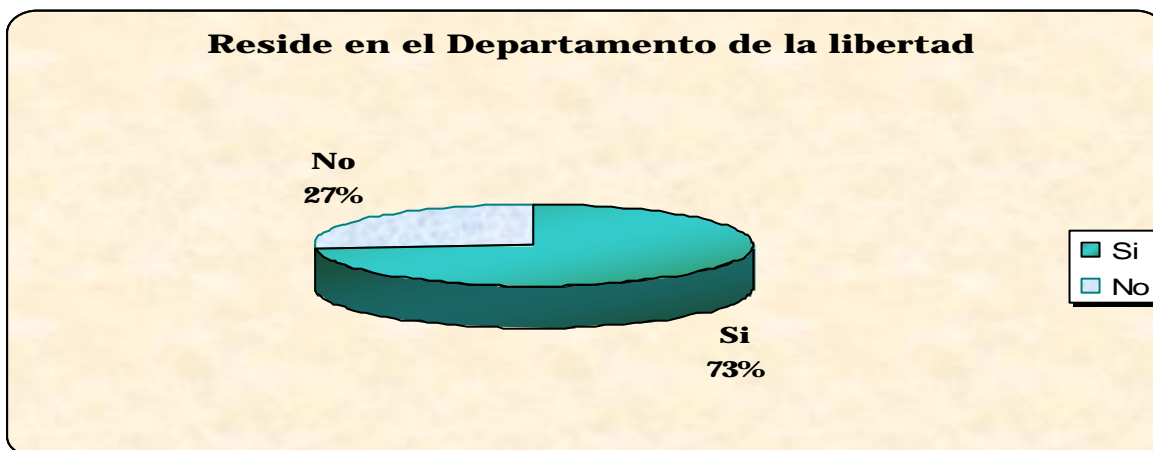
fenómeno cooperativo, es imperante en sectores de ingresos relativamente bajos. Ya que aproximadamente el 70% no logran los ingresos suficientes para cubrir una canasta básica ampliada.

**Pregunta N°5: ¿Reside en el departamento de La Libertad?**

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de clientes de las Cooperativas que no residen en el departamento de la Libertad

**Tabla No.77**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	58	73.42
2	No	21	26.58
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

La información nos revela que las cooperativas de ahorro y Crédito no limitan sus servicios financieros solo a los asociados del departamento de la Libertad ya que aún cuando su cartera de clientes se concentra en residentes del departamento de la libertad también, se le ha permitido el acceso a servicios financieros a clientes que no residen en dicho departamento, lo cual evidencia que no existen limitantes geográficas para las operaciones que realizan las cooperativas.

**Pregunta 6: ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios financieros que ofrece la cooperativa?**

**Objetivo:** Determinar la antigüedad de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito



**Tabla No.78**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 1 año	6	7.59
2	De 1 a 5 años	38	48.10
3	De 6 a 10 años	15	18.99
4	De 11 a 15 años	5	6.33
5	Más de 15 años	15	18.99
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

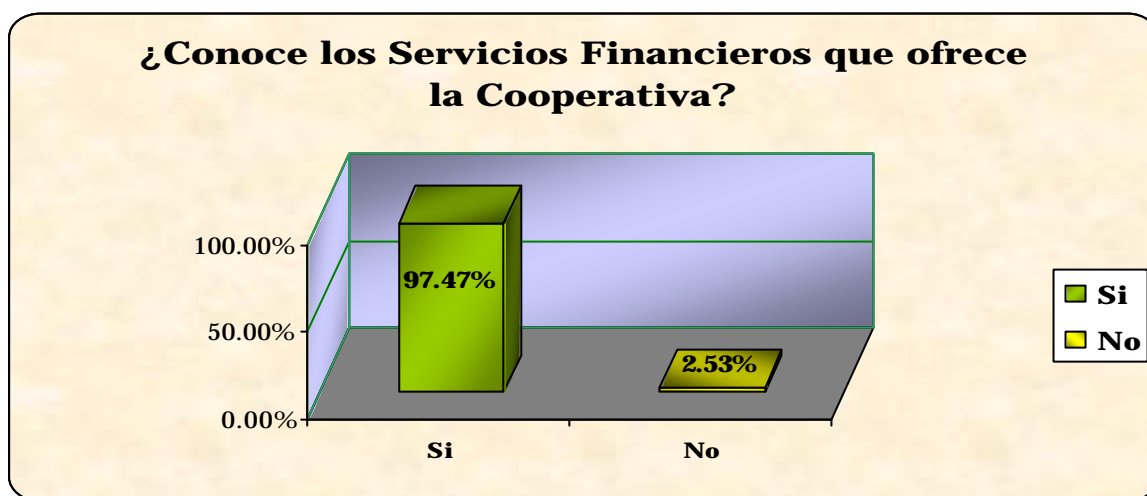
Las oportunidades de financiamiento que ofrecen las cooperativas, según el 48% de los clientes, han sido utilizadas desde periodos que van desde uno a cinco años, lo cual evidencia que las cooperativas cuentan con una cartera de clientes permanente, por otra parte se puede mencionar que solo el 7.59% de los clientes ha iniciado el uso de los servicios que ofrecen las cooperativas, en periodos menores a un año. Este hecho en primer lugar nos indica que en dicho porcentaje es posible identificar a los clientes de reciente ingreso a la cooperativa.

**Pregunta 7: ¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa?**

**Objetivo:** Conocer el porcentaje de los clientes de las cooperativas de ahorro y Crédito que conocen los servicios que estas ofrecen.

Tabla No.79

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	77	97.47
2	No	2	2.53
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

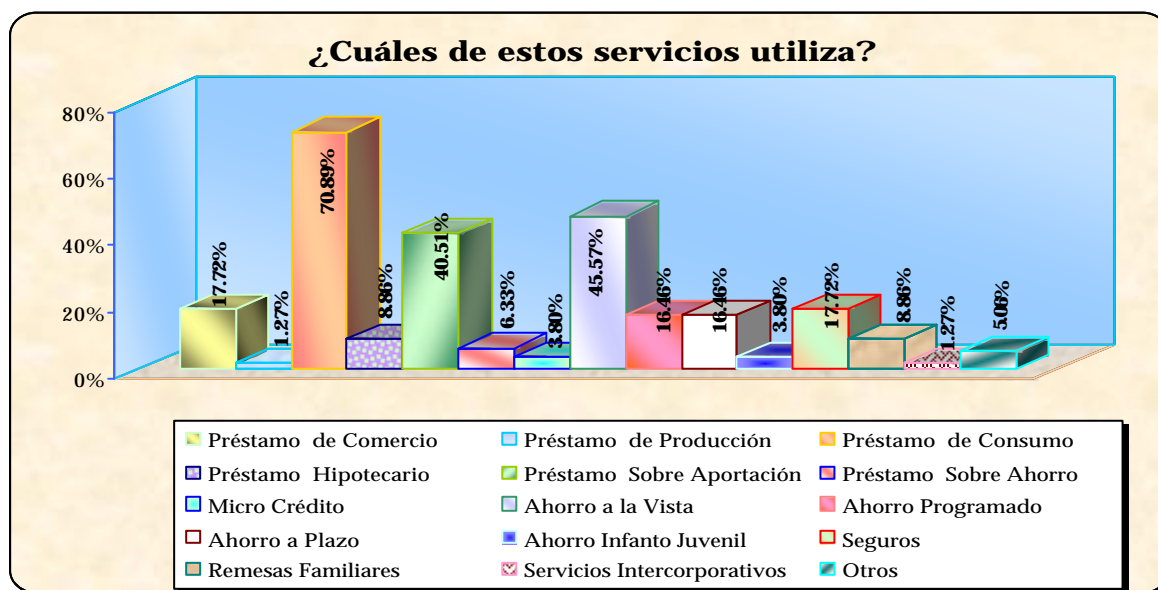
Los clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito en su gran mayoría expresan conocer algunos servicios que éstas les ofrecen. No obstante, también expresaron que el conocimiento que tienen es básicamente sólo de aquellos servicios que han utilizado, y de los que no han hecho uso desconocen en qué consisten y cuáles son las condiciones que se deben cumplir para acceder a dichos servicios. Esta condición evidencia que las Cooperativas deben realizar mayores esfuerzos para divulgar entre todos sus asociados la diversidad de los servicios que ofrecen así como también de las condiciones que se deben cumplir para su utilización.

**Pregunta 8: ¿Cuáles de estos servicios utiliza?**

**Objetivo:** Determinar cuáles son los servicios financieros que son más demandados por los clientes de las Cooperativas de ahorro y préstamo.

**Tabla No.80**

Código	Significado (resp. múltiples)	Frecuencia	%s/ Total	%s/ Muestra
1	Préstamo de comercio	14	6.70	17.72
2	Préstamo de producción	1	0.48	1.27
3	Préstamo de consumo	56	26.79	70.89
4	Préstamo hipotecario	7	3.35	8.86
5	Préstamo sobre aportación	32	15.31	40.51
6	Préstamo sobre ahorros	5	2.39	6.33
7	Micro-crédito	3	1.44	3.80
8	Ahorro a la vista	36	17.22	45.57
9	Ahorro programado	13	6.22	16.46
10	Ahorro a plazo	13	6.22	16.46
11	Ahorro Infanto-juvenil	3	1.44	3.80
12	Seguros	14	6.70	17.72
13	Remesas familiares	7	3.35	8.86
14	Servicios ínter corporativos	1	0.48	1.27
15	Otros	4	1.91	5.06
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		



**Comentario:**

Es claro que según los datos presentados, los asociados logran beneficiarse de la diversidad de servicios que ofrecen las cooperativas, sin embargo se constata que entre los servicios más demandados se encuentran en primer lugar, los préstamos para consumo (70.89%), seguidos por los servicios de ahorro a la vista (45.57%). La información antes expuesta se vincula estrechamente con el hecho de que existen cooperativas las cuales han surgido del gremio de

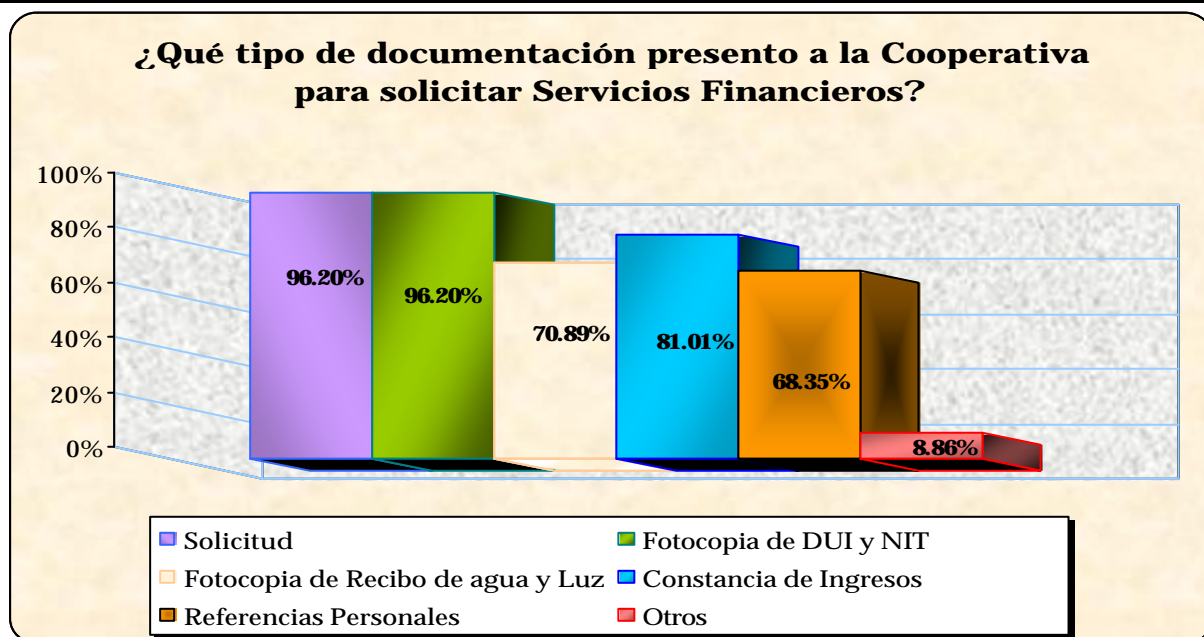
trabajadores de una misma empresa, con el fin de que mediante los esfuerzos de la colectividad se logre el bienestar individual.

**Pregunta 9: ¿Qué tipo de documentación presentó a la Cooperativa para solicitar servicios financieros?**

**Objetivo:** Conocer el tipo de documentación que los clientes presentaron a las cooperativas para hacer uso de los servicios financieros que éstas ofrecen.

**Tabla No.81**

Código	Significado (Respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Solicitud	76	22.82	96.20
2	Fotocopia de DUI y NIT	76	22.82	96.20
3	Fotocopia de recibo de agua y luz	56	16.82	70.89
4	Constancia de ingresos	64	19.22	81.01
5	Referencias personales	54	16.22	68.35
6	Otros	7	2.10	8.86
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		



**Comentario:**

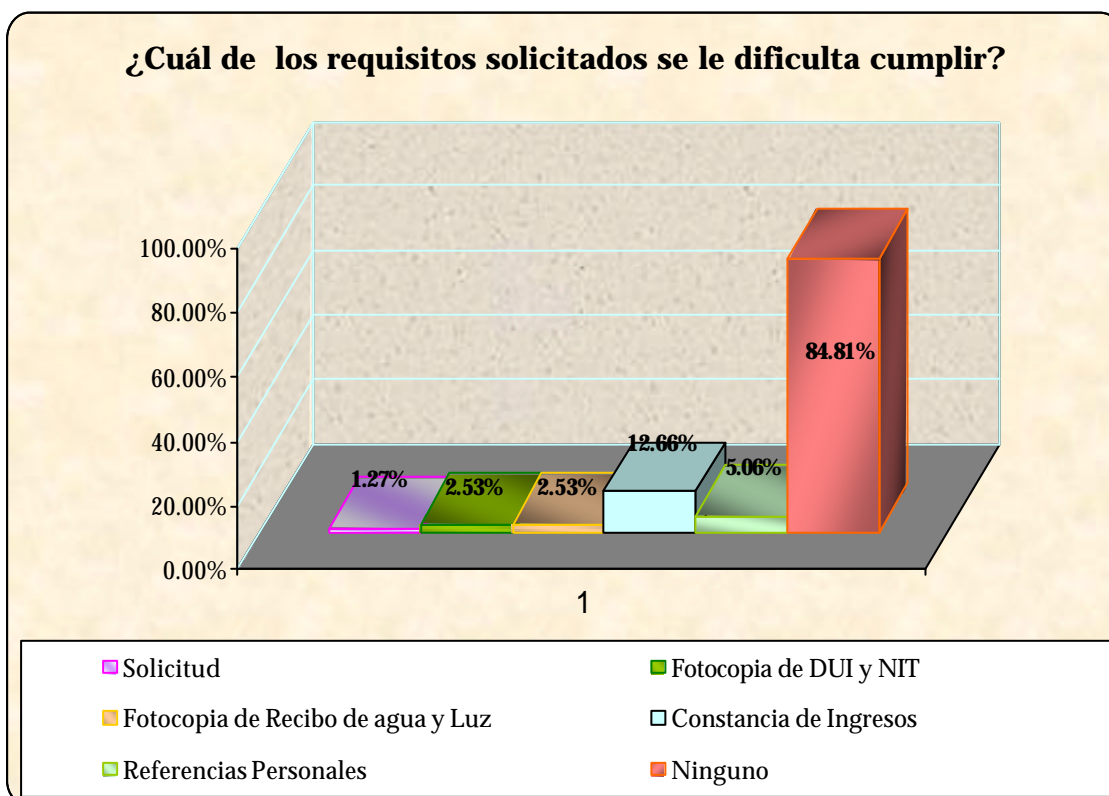
La documentación que más del setenta por ciento de los clientes presento para solicitar los servicios financieros a las cooperativas, son la solicitud, fotocopia de DUI, NIT, Constancia de ingresos y recibos de agua y Luz. Esto permite determinar que un número considerable de los expedientes de clientes cuentan con esta información.

**Pregunta 10: ¿Cuál de los requisitos solicitados se le dificulta cumplir?**

**Objetivo:** Identificar cuáles son los requisitos que se les dificulta cumplir a los usuarios de los servicios financieros de las cooperativas

**Tabla No.82**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Solicitud	1	1.16	1.27
2	Fotocopia de DUI y NIT	2	2.33	2.53
3	Fotocopia de recibos de agua y luz	2	2.33	2.53
4	Constancia de ingresos	10	11.63	12.66
5	Referencias personales	4	4.65	5.06
6	Ninguno	67	77.91	84.81
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		



**Comentario**

Se determino que a ocho de cada diez clientes, no se les dificulta cumplir los requisitos solicitados por las cooperativas, esto se vincula con el hecho de que gran parte de los usuarios de los

servicios financieros de las cooperativas se concentran en el sector de empleados asalariados, lo cual posibilita el cumplimiento de los requisitos.

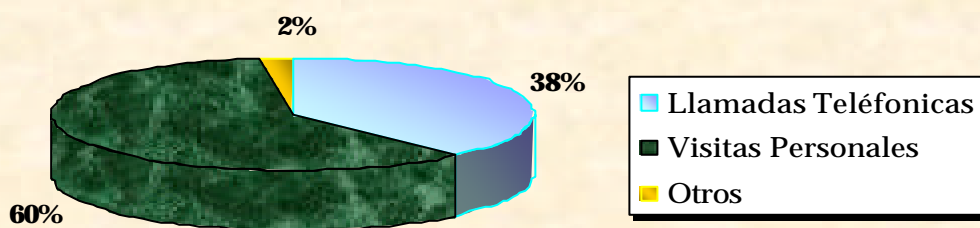
**Pregunta 11: ¿Qué medios utiliza para solicitar información sobre los servicios que ofrece la Cooperativa?**

**Objetivo:** Determinar cuáles son los medios más utilizados por los clientes, para solicitar información sobre los servicios que ofrecen las Cooperativas.

**Tabla No.83**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Llamadas telefónicas	49	38.28	62.03
2	Visitas personales	76	59.38	96.20
3	Correos	0	0.00	0.00
4	Internet	0	0.00	0.00
5	Correo Electrónico	0	0.00	0.00
6	Otros	3	2.34	3.80
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		

**¿Qué medios utiliza para solicitar información sobre los servicios financieros?**



**Comentario**

El medio utilizado para solicitar información sobre los servicios financieros, por más de la mitad de los clientes encuestados es el de visitas personales a las cooperativas, es de tomar en cuenta que solo cuatro de cada diez encuestados utiliza el medio telefónico para informarse y que ningún cliente, emplea el correo tradicional o el electrónico. Esto evidencia que las cooperativas deben esforzarse para brindar una adecuada atención personal a sus clientes para

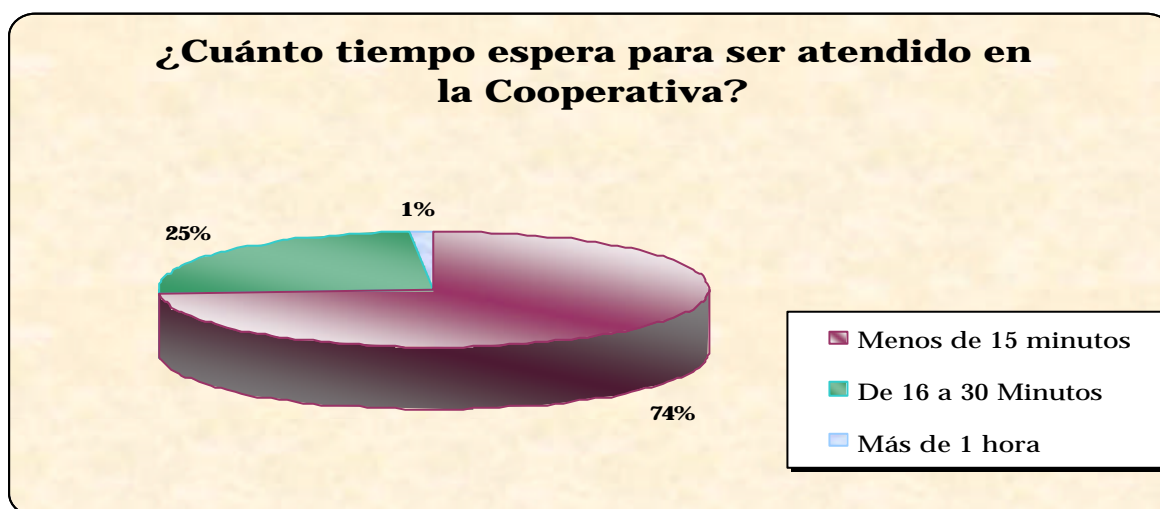
mantener una sana relación entre cliente y cooperativa. Por otra parte también se debe orientar diversificar los medios de comunicarse, fomentando la utilización de los recursos informáticos tales como el correo electrónico.

**Pregunta 12: ¿Cuánto tiempo espera para ser atendido en la cooperativa?**

**Objetivo:** Determinar el cuanto tiempo esperan para ser atendidos los clientes en las cooperativas.

**Tabla No.84**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 15 minutos	58	73.42
2	De 16 a 30 minutos	20	25.32
3	De 31 a 45 minutos	0	0.00
4	De 46 a 60 minutos	0	0.00
5	Más de 1 hora	1	1.27
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario**

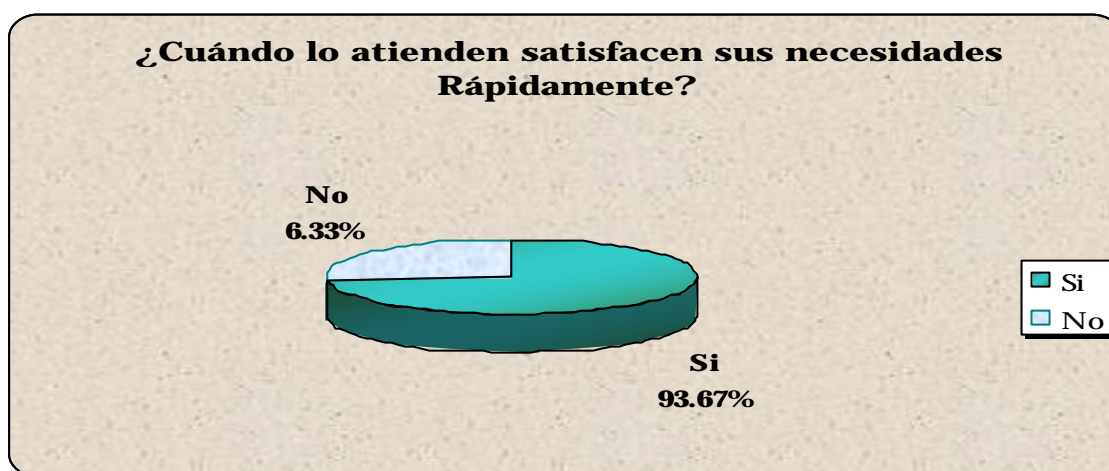
Se determinó que la mayoría de los clientes esperan menos de 15 minutos para ser atendidos en las cooperativas. Sin embargo, existe un número considerable de clientes (26%) que expresaron esperar más de 16 minutos para ser atendidos.

**Pregunta 13: Cuando lo atienden, ¿Satisfacen sus necesidades rápidamente?**

**Objetivo:** Determinar si las cooperativas satisfacen rápidamente las necesidades de sus clientes.

**Tabla No.85**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	74	93.67
2	No	5	6.33
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Nueve de cada diez clientes encuestados manifestaron que la cooperativa les satisface sus necesidades rápidamente, lo cual evidencia que la mayoría de cooperativas operan bajo la iniciativa de atender los requerimientos de sus clientes asociados.

**Pregunta 14: ¿Cómo califica usted la atención que le brinda la Cooperativa?**

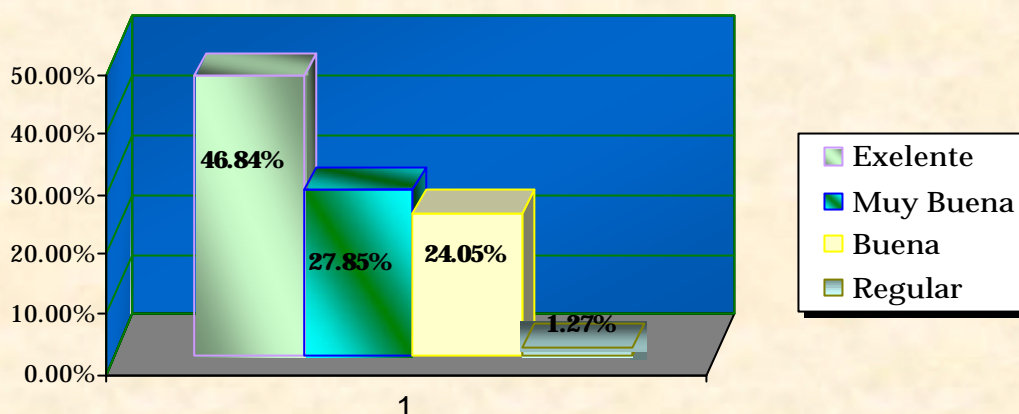
**Objetivo:** Determinar cómo califican los clientes la atención que les brinda la cooperativa.

**Tabla No.86**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Excelente	37	46.84
2	Muy bueno	22	27.85
3	Bueno	19	24.05
4	Regular	1	1.27
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



### ¿Cómo califica la atención que le brinda la Cooperativa?



#### Comentario

Se determinó que de cada diez clientes encuestados solamente cuatro califican como excelente, la atención que brinda la cooperativa. Por otra parte se estableció que existe aproximadamente la misma proporción entre los que la califica como muy buena y buena la atención que reciben. Esta situación permite inferir que la mayoría de cooperativas atienden bajo niveles de atención aceptables, sin embargo, deben efectuar mayores esfuerzos a fin de que los clientes perciban que se les atiende con niveles de excelencia.

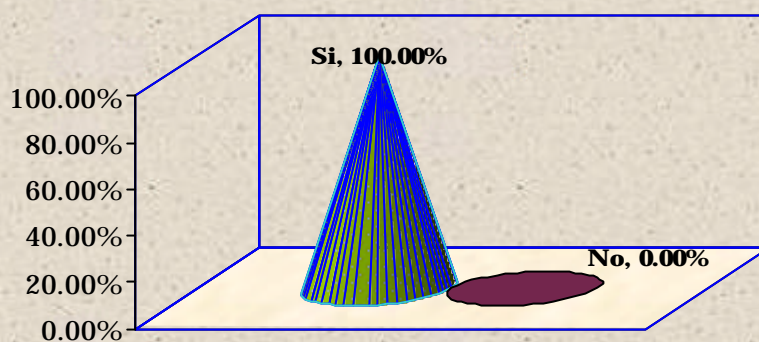
#### Pregunta 15: ¿Posee préstamo con la Cooperativa?

**Objetivo:** Determinar el número de clientes que poseen préstamo con la Cooperativa.

Tabla No.87

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	79	100.00
3	No	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>

### ¿Posee Préstamo con la Cooperativa?



#### Comentario

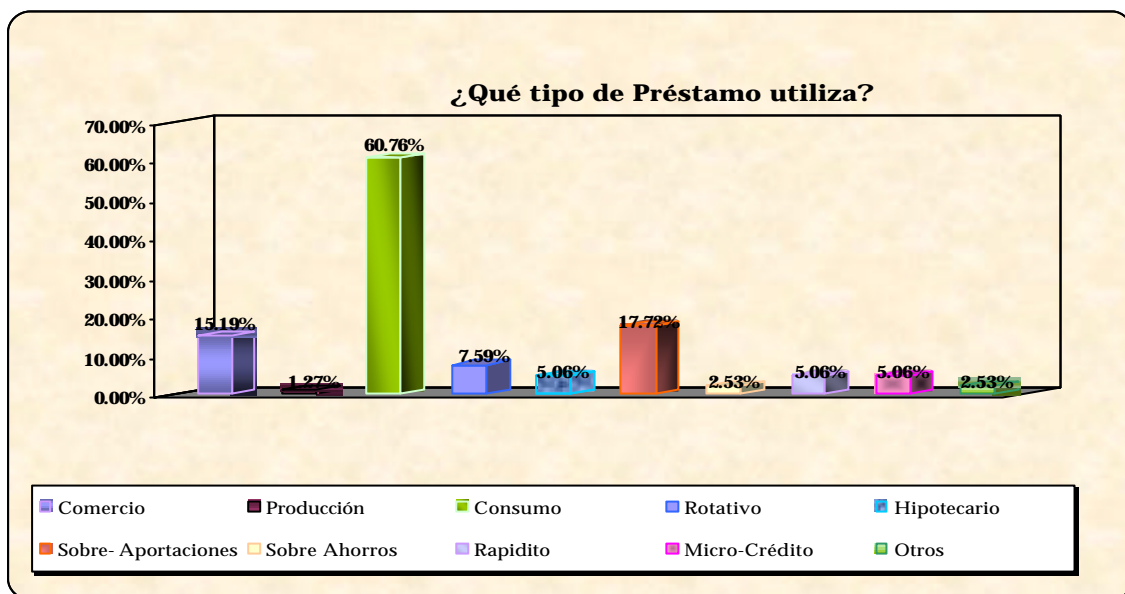
Se constata que la totalidad de clientes encuestados, poseen préstamo con la cooperativa. Lo que evidencia que los asociados emplean las alternativas de financiamiento que les ofrece la cooperativa.

#### Pregunta 16: ¿Qué tipo de préstamo utiliza?

**Objetivo:** Identificar los tipos de préstamos más utilizados por los clientes de las cooperativas.

Tabla No.88

Código	Significado (Respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Comercio	12	12.37	15.19
2	Producción	1	1.03	1.27
3	Consumo	48	49.48	60.76
4	Rotativo	6	6.19	7.59
5	Hipotecario	4	4.12	5.06
6	Sobre aportaciones	14	14.43	17.72
7	Sobre ahorros	2	2.06	2.53
8	Rapidito	4	4.12	5.06
9	Micro-crédito	4	4.12	5.06
10	Otros	2	2.06	2.53
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		



**Comentario:**

Se determinó que el préstamo de Consumo es el más utilizado (60.76%), seguido del préstamo sobre aportaciones y de comercio. Lo cual evidencia que la cartera de préstamo de la cooperativa está concentrada mayoritariamente en estos tres tipos de préstamos. El contar con carteras de préstamo conformadas principalmente por estos tipos de préstamo, determina la importancia de contar con mecanismos que agilicen y garanticen la total y oportuna recuperación de los mismos.

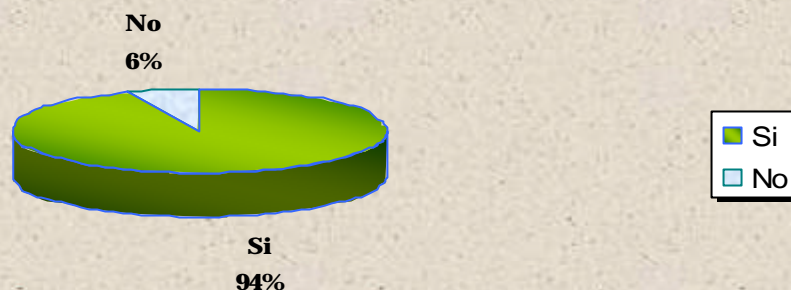
**Pregunta 17: ¿Le explicaron las cláusulas del contrato del préstamo?**

**Objetivo:** Determinar si a los clientes se les explicaron las cláusulas del contrato de préstamo.

**Tabla No.89**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	74	93.67
2	No	5	6.33
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>

**¿Le explicarán las cláusulas del contrato del Préstamo?**



**Comentario:**

Se Constató que nueve de cada diez encuestados manifestó que se le explico las cláusulas del contrato de préstamo. Condición que es básica para que el cliente conozca y este conciente del tipo de obligación que contrae al momento de suscribir este tipo de contratos.

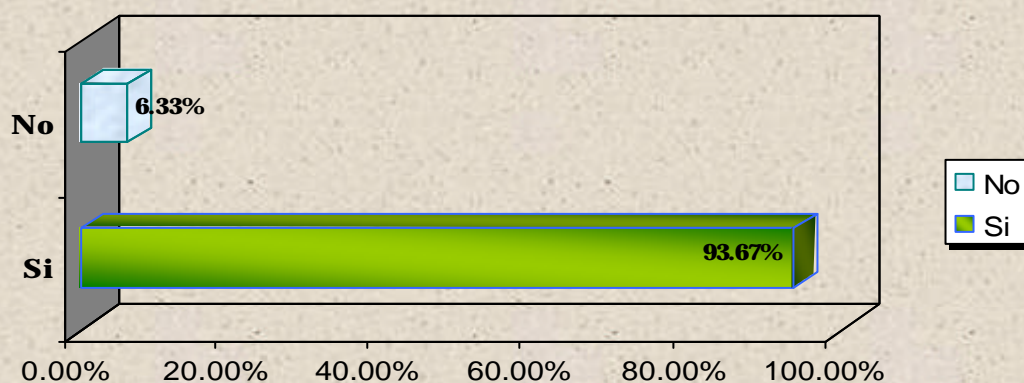
**Pregunta 18: ¿La Cooperativa le proporciona facilidad para realizar el pago de su préstamo?**

**Objetivo:** Determinar si la cooperativa le ha proporcionado facilidades a los clientes para que realicen el pago de su préstamo

**Tabla No.90**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	76	96.20
2	No	3	3.80
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>

**¿Le proporcionan facilidades para efectuar el pago de su préstamo?**



**Comentario**

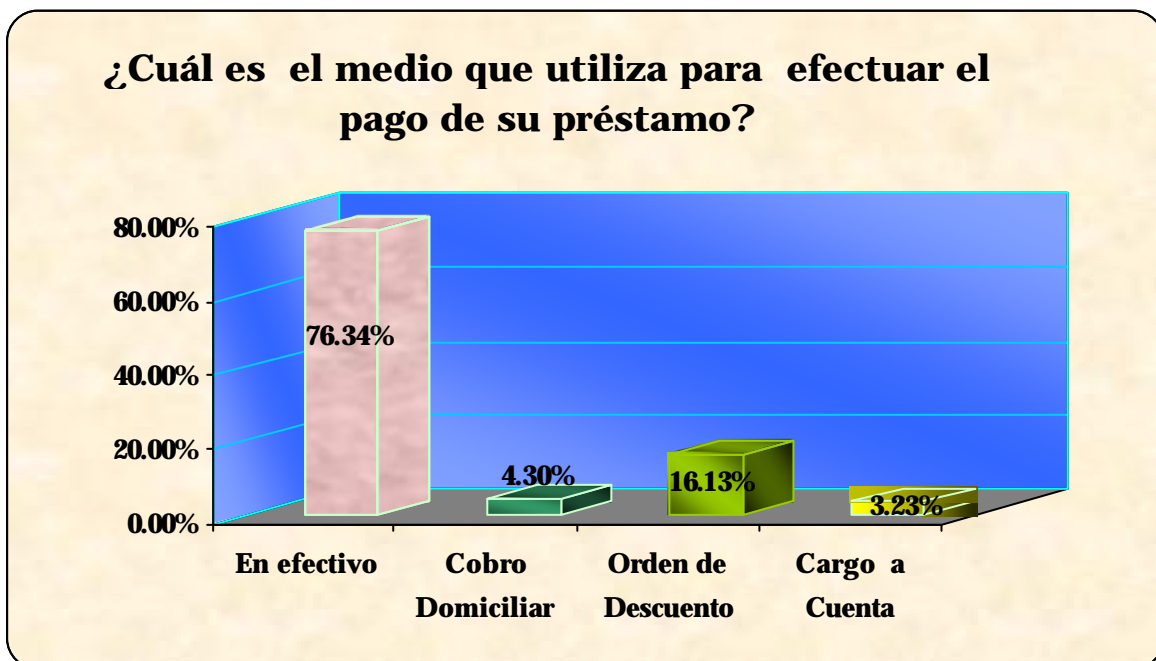
Se determino que más del noventa por ciento de los encuestados, manifestaron que la cooperativa les ha proporcionado facilidades para efectuar los pagos de sus préstamos.

**Pregunta 19: ¿Cuál de las opciones siguientes utiliza para realizar el pago de su préstamo?**

**Objetivo:** Identificar cual opción de pago es la más utilizada por los clientes.

**Tabla No.91**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	En efectivo	71	76.34	89.87
2	Cobro domiciliario	4	4.30	5.06
3	Orden de descuento	15	16.13	18.99
4	Cargo a cuenta	3	3.23	3.80
5	Pago en Internet	0	0.00	0.00
6	Pago por Teléfono	0	0.00	0.00
7	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>79</b>		



**Comentario:**

Más del setenta por ciento de los clientes encuestados prefieren efectuar forma personal y en efectivo, el pago de su préstamo. Es necesario hacer mención que sólo un reducido número de clientes han autorizado a la cooperativa para que se les efectúe el cargo a su cuenta de ahorro o se les visite en su domicilio para efectuar el cobro respectivo.

**Pregunta 20: ¿La Cooperativa le ofrece sus servicios constantemente?**

**Objetivo:** Determinar si la cooperativa le ofrece sus servicios de forma constante a sus clientes.

**Tabla No.92**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	63	79.75
2	No	16	20.25
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

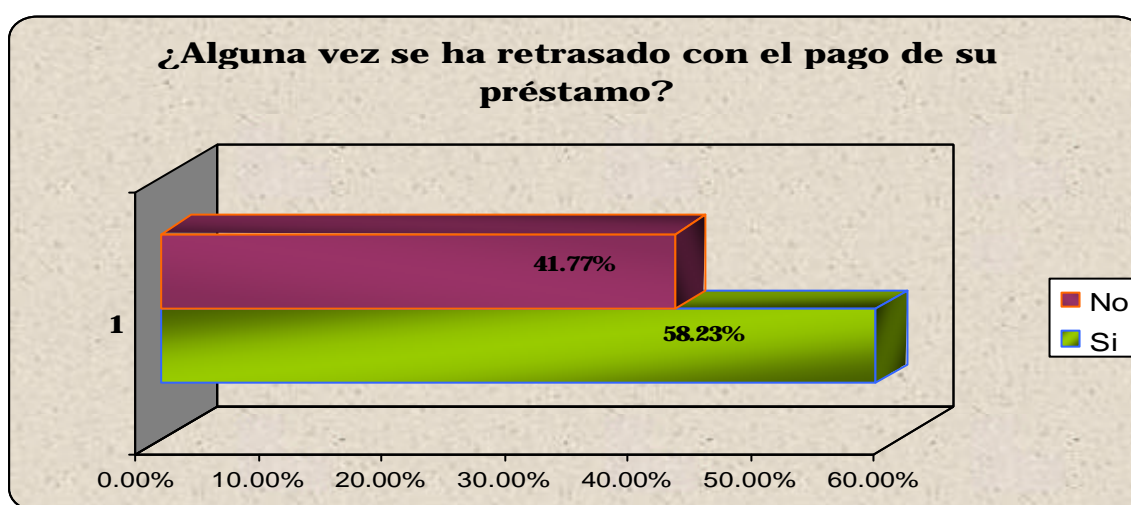
Una cantidad representativa (80%) de los clientes encuestados expresaron que la cooperativa les ofrece de forma constante los servicios a los cuales pueden acceder como clientes asociados.

**Pregunta 21: ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de su préstamo?**

**Objetivo:** Determinar si los clientes alguna vez se han retrasado con el pago de su préstamo.

Tabla No.93

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	46	58.23
2	No	33	41.77
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

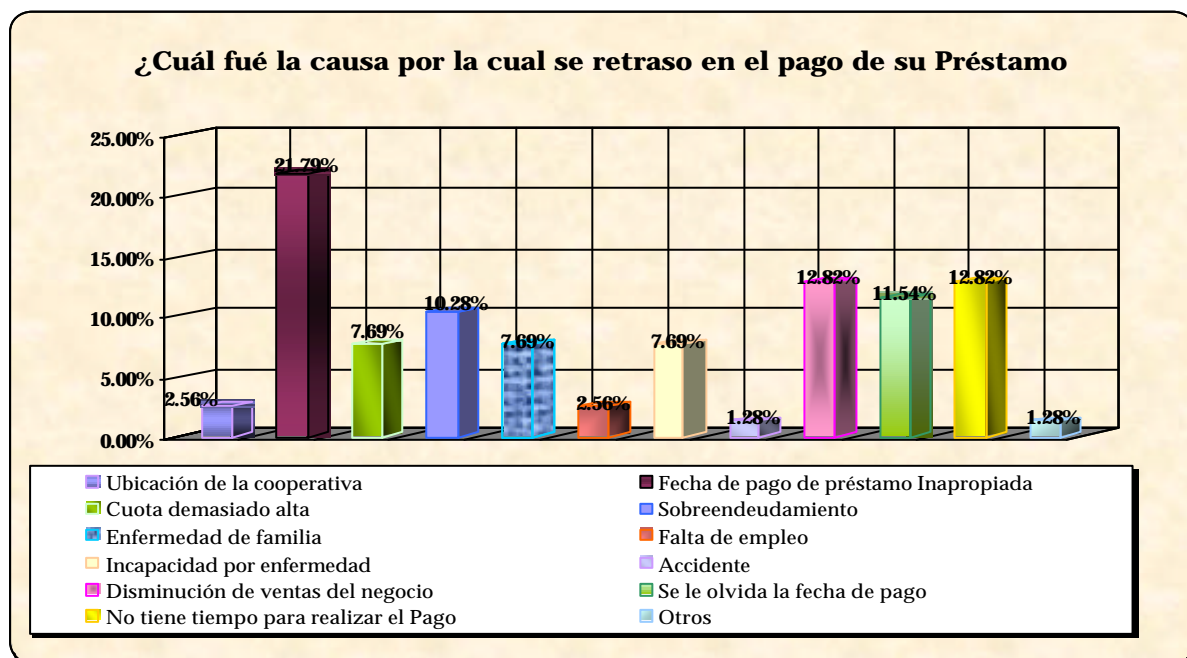
Aproximadamente, seis de cada diez encuestados expresaron haberse retrasado en el pago de su préstamo; lo que permite aseverar que las cooperativas tienen que efectuar gestión de cobro, destinando recursos afín de lograr que un número significativo de sus préstamos no se conviertan en cuentas incobrables.

**Pregunta 22: Marque con una 'X' la causa por la cual se retrasó con el pago de su préstamo:**

**Objetivo:** Determinar las principales causas por las cuales los clientes se han retrasado en el pago de su préstamo.

**Tabla No.94**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Ubicación de la cooperativa	2	2.56	4.35
2	Fecha de pago de préstamo Inapropiada	17	21.79	36.96
3	Cuota demasiado alta	6	7.69	13.04
4	Sobreendeudamiento	8	10.26	17.39
5	Enfermedad de familia	6	7.69	13.04
6	Falta de empleo	2	2.56	4.35
7	Incapacidad por enfermedad	6	7.69	13.04
8	Incapacidad por maternidad	0	0.00	0.00
9	Accidente	1	1.28	2.17
10	Siniestro en su negocio	0	0.00	0.00
11	Disminución de ventas del negocio	10	12.82	21.74
12	Embargo	0	0.00	0.00
13	Se le olvida la fecha de pago	9	11.54	19.57
14	No tiene tiempo para realizar el Pago en la fecha estipulada	10	12.82	21.74
15	Otros	1	1.28	2.17
<b>Total muestra</b>		<b>46</b>		



**Comentario:**

Se identifico que, las cuatro principales causas por las cuales los clientes se retrasan en el pago de su préstamo, son: en su orden, la



fijación de una inadecuada fecha de pago, la disminución de ventas del negocio, la falta de tiempo para efectuar el pago y finalmente el olvido de la fecha de pago. Bajo la interpretación de esta información se permite identificar hacia adonde deben orientar los esfuerzos las cooperativas a fin de combatir y minimizar el retraso en la recuperación de los recursos concentrados en la cartera de préstamo.

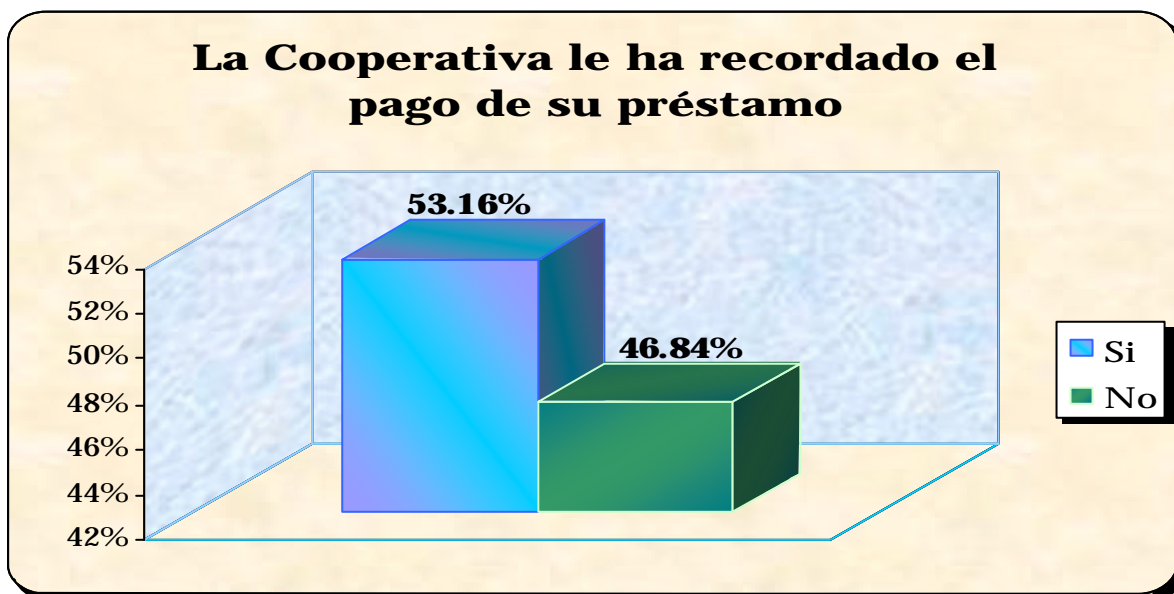
**Pregunta 23: ¿La Cooperativa le ha recordado el pago de su préstamo?**

**Objetivo:**

Determinar si la cooperativa les recuerda a sus clientes el pago de su préstamo.

**Tabla No.95**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	42	53.16
2	No	37	46.84
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Más de la mitad de clientes encuestados expresaron que la cooperativa tiene como parte de sus políticas recordarles efectuar el pago de su préstamo. La modalidad de recordarle al cliente, la fecha en la cual debe cumplir con el pago de su préstamo es una acción preventiva, sin embargo, se constato que esta medida no es imperante para todos los clientes de las cooperativas.

**Pregunta 24:** ¿Con qué frecuencia la cooperativa realiza el recordatorio de su pago?

**Objetivo:**

Identificar con qué frecuencia la cooperativa realiza el recordatorio del pago del préstamo a sus clientes.

**Tabla No.96**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Semanal	3	7.14	7.14
3	Cada mes	32	76.19	76.19
4	Cada dos meses	2	4.76	4.76
6	Cada seis meses	1	2.38	2.38
7	Otros	4	9.52	9.52
<b>Total muestra</b>		<b>42</b>		



**Comentario:**

Según lo manifestado por ocho de cada diez encuestados, la cooperativa efectúa la tarea de recordarles el pago de su préstamo de forma mensual.

**Pregunta 25:** ¿De qué forma la Cooperativa le ha recordado el pago de su préstamo?

**Objetivo:**

Conocer el medio más utilizado por las cooperativas para recordarle al cliente el pago de su préstamo.

**Tabla No.97**

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencia	% s/ Total	% s/ Muestra
1	Por medio de llamadas telefónicas	36	80.00	85.71
2	Por medio de cartas	3	6.67	7.14
3	Telegramas	1	2.22	2.38
4	Visitas a su domicilio o lugar de trabajo	1	2.22	2.38
5	Correo Electrónico	0	0.00	0.00
6	Cuando realiza otra operación	4	8.89	9.52
7	Otros	0	0.00	0.00
<b>Total muestra</b>		<b>42</b>		



**Comentario:**

El medio más utilizado por las cooperativas de ahorro y crédito, para recordarle al cliente el pago de la cuota de su préstamo, es el de llamadas telefónicas. Así mismo, se puede observar que los medios menos utilizados son el de visita domiciliar y el de telegramas. Y que ninguna cooperativa emplea el correo electrónico para recordarles a sus clientes el pago de su préstamo. Cabe agregar que este último medio ofrece ventajas y optimización de recursos para sus usuarios, sin embargo, no está siendo empleado como medio de comunicación por parte de las cooperativas.

**Pregunta 26:** ¿Cómo califica la gestión de cobro que realiza la Cooperativa?

**Objetivo:**

Identificar el tipo de gestión de cobro que efectúan las cooperativas de ahorro y crédito.

**Tabla No.98**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Amable y cortés	35	83.33
2	Exigente	7	16.67
3	Agresiva	0	0.00
4	Violenta	0	0.00
5	Otros	0	0.00
<b>Total frecuencias</b>		<b>42</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

En general, los clientes califican como amable y cortés la gestión de cobro que realizan las cooperativas. En torno a este hecho se puede afirmar que la mayoría de cooperativas toman muy en cuenta los principios y normas de la filosofía del cooperativismo. No obstante, esta condición no garantiza la efectividad en la gestión de cobro, pues esta tarea requiere de emplear técnicas que orienten al pago a clientes con cuotas en retraso.

**Pregunta 27:** ¿Actualmente su préstamo presenta cuotas atrasadas?

**Objetivo**

Determinar los clientes que presentan cuotas de pago atrasadas.

**Tabla No.99**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	23	29.11
2	No	56	70.89
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

Siete de cada diez encuestados expresaron no tener retraso en el pago de su préstamo, sin embargo a un cuando la mayoría expresan tener sus cuentas al día, se constato que existen clientes que presentan cuotas pendientes de cancelar, lo cual evidencia que la cartera de préstamo de la cooperativa presentan morosidad y la necesidad de contar con una adecuada gestión de recuperación.

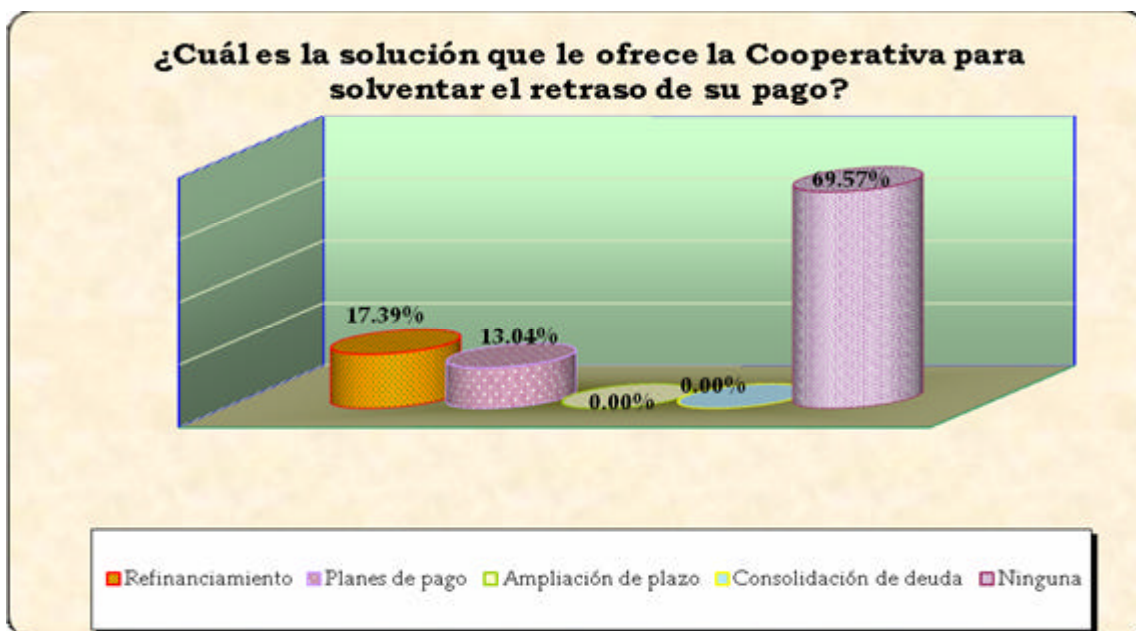
**Pregunta 28:** ¿Qué tipo de soluciones le ha ofrecido la cooperativa para solventar el retraso en el pago de su préstamo?

**Objetivo**

Determinar las soluciones que ha ofrecido la cooperativa para solventar el retraso en el pago de su préstamo a clientes que presentan cuotas de pago atrasadas.

**Tabla No.100**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Refinanciamiento	4	17.39
2	Planes de pago	3	13.04
3	Ampliación de plazo	0	0.00
4	Consolidación de deuda	0	0.00
5	Ninguna	16	69.57
<b>Total frecuencias</b>		<b>23</b>	<b>100.00</b>

**Comentario:**

Un número representativo de los clientes que presentan morosidad en sus préstamos, manifestaron que la cooperativa no les han ofrecido alternativas para poner al día sus cuentas crediticias. Por otra parte se observa que las dos opciones que ha ofrecido la cooperativa a un reducido número de clientes son en primer lugar el refinanciamiento seguido de planes de pago.

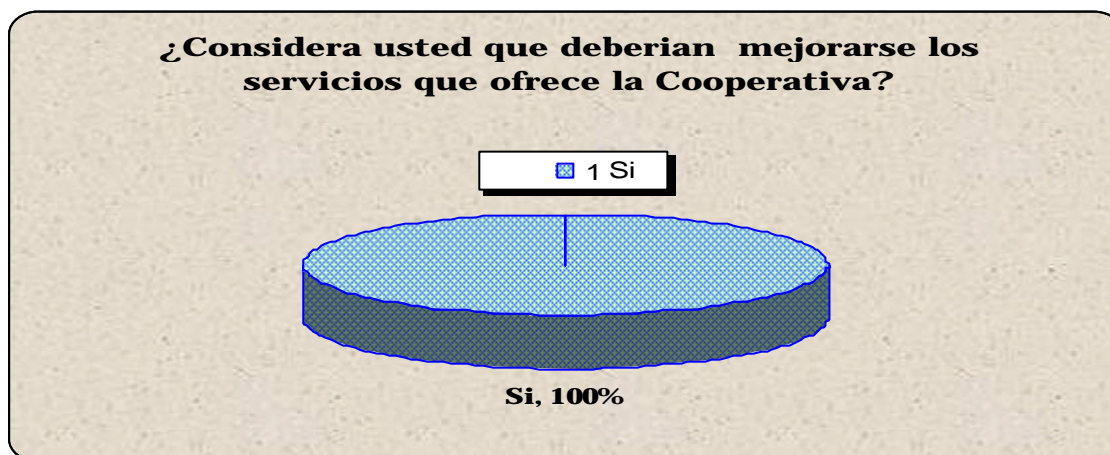
**Pregunta 29:** Considera usted que se podría mejorar los servicios que le ofrece la Cooperativa.

**Objetivo**

Determinar si los clientes consideran necesario mejorar los servicios que ofrece la cooperativa

**Tabla No.101**

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	79	100.00
2	No	0	0.0
<b>Total frecuencias</b>		<b>79</b>	<b>100.00</b>



**Comentario:**

La totalidad de clientes encuestados manifestó que deberían mejorarse los servicios que ofrece la cooperativa, esta información evidencia que los clientes no perciben con total agrado el tipo de servicios que se les brinda,

El nivel de satisfacción de los clientes en relación al tipo de servicios que ofrecen las cooperativas determina en gran medida nivel de desarrollo de estas.

**TABULACIÓN CRUZADA**  
**ENCUESTA A LOS GERENTES DE COOPERATIVAS**

Filas: 7. ¿De qué tipo es la Cooperativa?

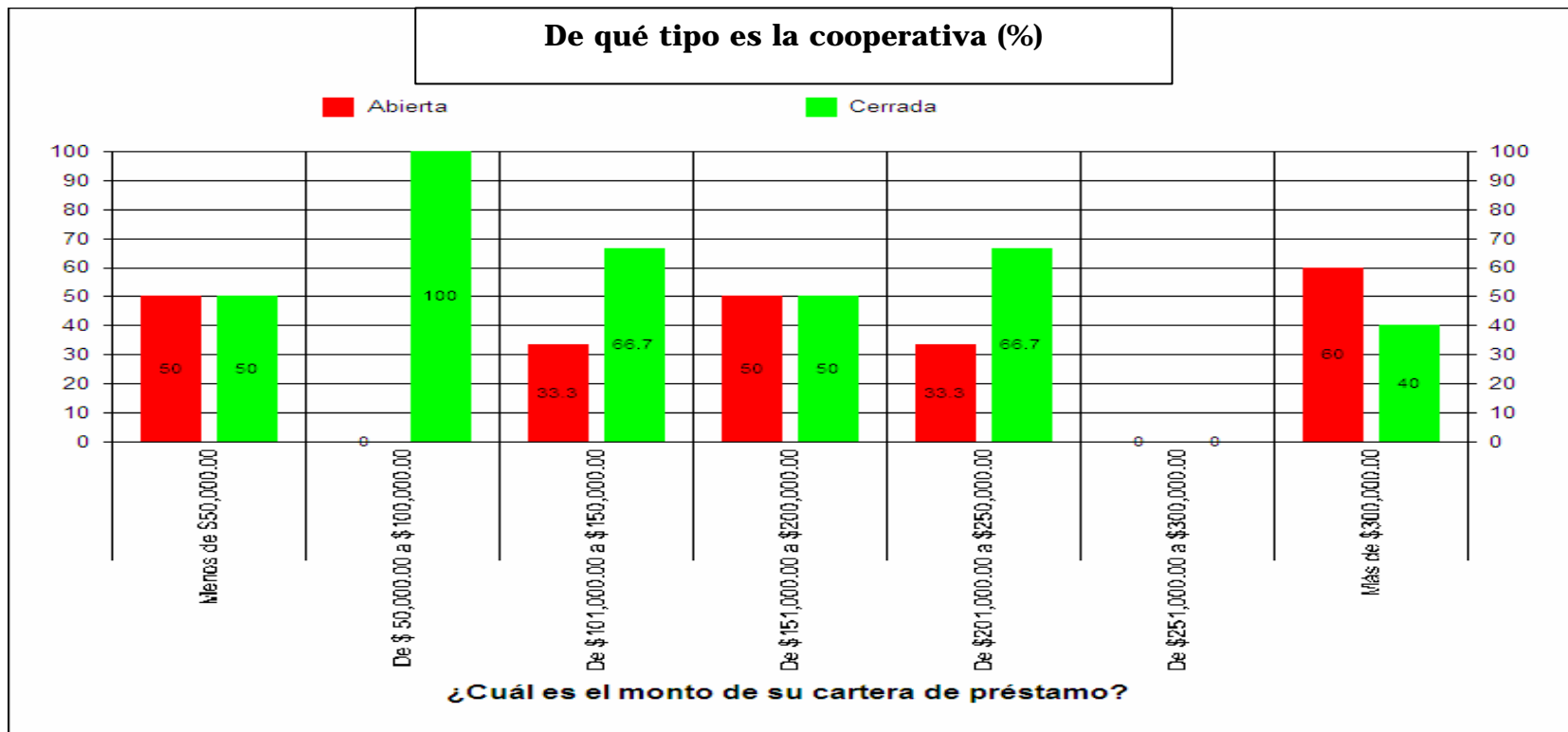
Columnas: 16. ¿Cuál es el monto de su cartera de préstamo?

Objetivo: Determinar el monto de la cartera de Préstamo según el tipo de cooperativas

Tabla No. 102

Tipo coop	Monto de la Cartera de Préstamo															
	TOTAL		Menos de \$5		De \$ 50,000		De \$101,000		De \$151,000		De \$201,000		De \$251,000		Más de \$300	
	MUESTRA		0,000.00		.00 a \$100,		.00 a \$150,		.00 a \$200,		.00 a \$250,		.00 a \$300,		,000.00	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Abierta	7	41.18	1	50.00	0	0.00	1	33.33	1	50.00	1	33.33	0	0.00	3	60.00
2 Cerrada	10	58.82	1	50.00	2	100.00	2	66.67	1	50.00	2	66.67	0	0.00	2	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>(17)</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>3</b>	<b>(3)</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>3</b>	<b>(3)</b>	<b>0</b>	<b>(0)</b>	<b>5</b>	<b>(5)</b>





**Comentario:**

Las cooperativas que manejan carteras de crédito de más de \$300,000 son en su mayoría de tipo abiertas. Cabe señalar que ésta clase de cooperativas permiten el acceso a un mayor número de personas, por el hecho de que las única condiciones que se les exigen para ingresar a la cooperativa es el de ser mayor de edad y efectuar la aportación. Condición que es mucho más rigurosa en las cooperativas de tipo cerradas. Por lo cual se puede afirmar que de los dos tipos de cooperativas, las de tipo abierta son las que operan con un mayor volumen de operaciones crediticias.

Filas: 7. ¿De qué tipo es la Cooperativa?

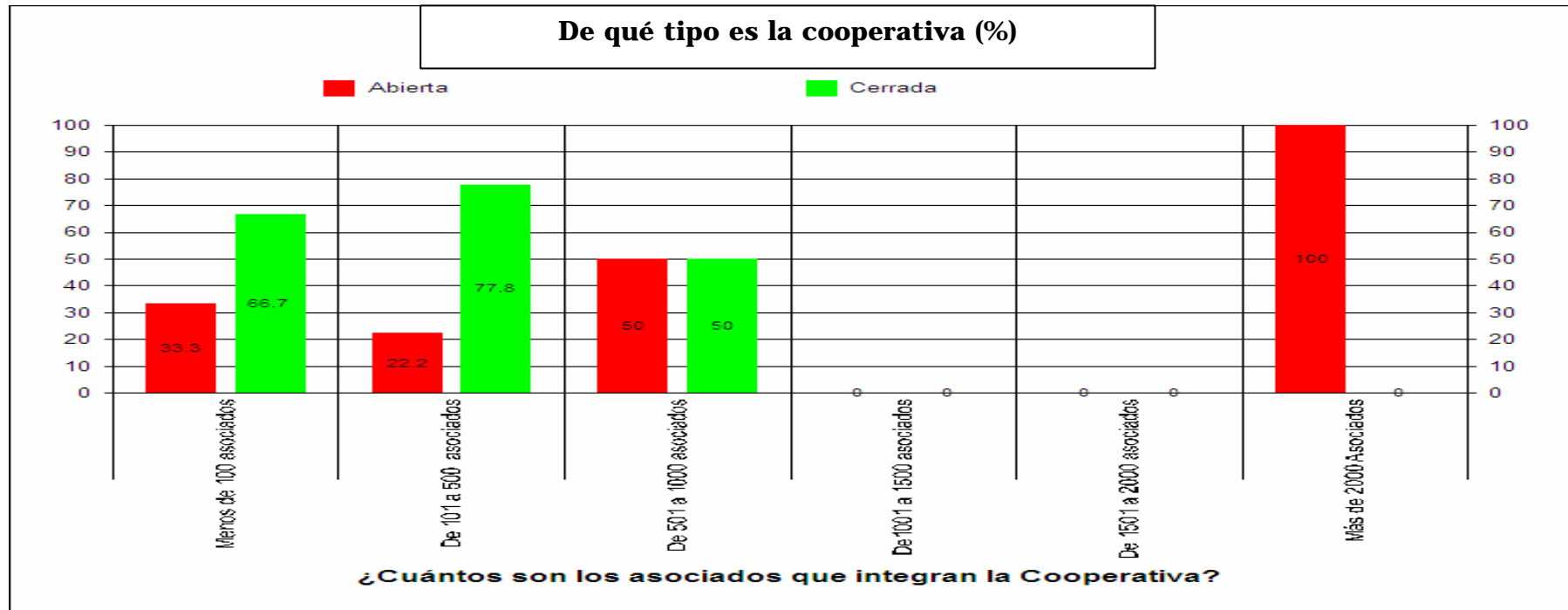
Columnas: 5. ¿Cuántos son los asociados que integran la Cooperativa?

**Objetivo:** Identificar el número de asociados de cada tipo de cooperativas

Tabla No. 103

Tipo de Cooperativa	N° de Asociados													
	TOTAL MUESTRA		Menos de 100 asociados		De101a500 asociado		501a1000 asociados		1001a1500 asociados		1501a2000 asociados		Más de 2000 Asociados	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Abierta	7	41.18	1	33.33	2	22.22	1	50.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00
2 Cerrada	10	58.82	2	66.67	7	77.78	1	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TOTAL	17	(17)	3	(3)	9	(9)	2	(2)	0	(0)	0	(0)	3	(3)

Ji cuadrado con 5 grados de libertad = 5.7611 (p = 0.3302)



Comentario:

Solamente las cooperativas abiertas, efectúan operaciones con un número mayor a los 2000 asociados, se puede afirmar que ésta condición está estrechamente vinculada con el hecho de que los requisitos que estas solicitan para asociarse (Ser Mayor de edad y Aportar) son de fácil cumplimiento, sin embargo, en las cooperativas cerradas este factor se convierte en la mayor limitante, pues sólo pueden aceptar el ingreso de las personas que cumplan requisitos especiales tales como: laborar en una determina empresa, radicar en una zona en especifica, pertenecer a un grupo social etc.

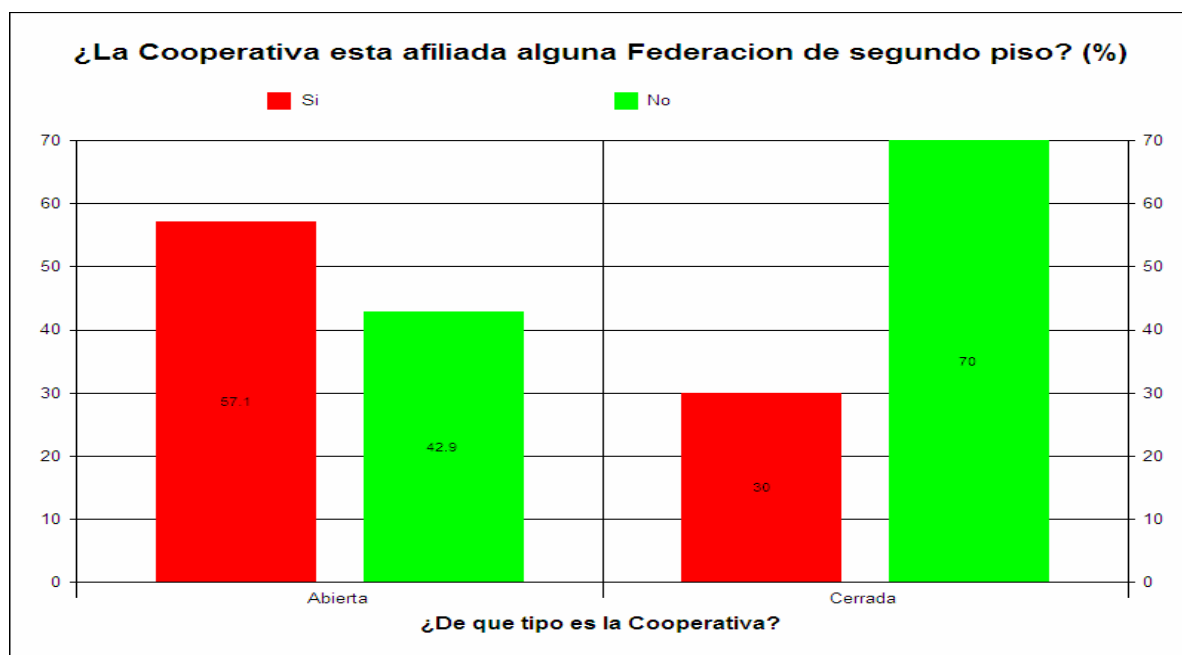
Filas: 2. ¿La Cooperativa esta afiliada alguna Federación de segundo piso?

Columnas: 7. ¿De qué tipo es la Cooperativa?

Objetivo: Determinar el tipo de cooperativas que están afiliadas a una institución de segundo piso. **Tabla No.104**

Afiliada	Frec	TOTAL MUESTRA		Tipo de cooperativa			
		Frec	%	Abierta		Cerrada	
				Frec	%	Frec	%
1 Si	7	41.18		4	57.14	3	30.00
2 No	10	58.82		3	42.86	7	70.00
TOTAL	17	(17)		7	(7)	10	(10)

Ji cuadrado con 1 grados de libertad = 1.2524 (p = 0.2631)



Comentario:

Se constató, que no todas las cooperativas abiertas y cerradas están afiliadas a una institución de segundo piso, sin embargo, se observa que la tendencia de cooperativas afiliadas es mayor en las de tipo abierta. En torno a este hecho se puede mencionar que las cooperativas afiliadas que cuentan con un organismo más especializado, tienen la posibilidad de contar con una mejor orientación tanto como para sus actividades administrativas, como para las operativas.

# ANEXO No. 3

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“Instrumento para recolección de información, para elaborar propuesta de un  
Modelo de Gestión de Cartera en las cooperativas de Ahorro y Crédito del  
departamento de La Libertad.**

Equipo de Trabajo

Johanna Patricia Aguirre Alejo	AA99014
Irma Elena Amaya Velasco	AV97016
Sandra Elizabeth Basagoitia Quintanilla	BQ99001

## GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Quiénes son sus fundadores o los primeros miembros de junta directiva o de donde surge la idea?
2. ¿Cómo es su estructura organizativa?
3. ¿Cuántas personas integran el equipo de trabajo dentro de la cooperativa y cómo se encuentran distribuidos en los diferentes departamentos?
4. ¿Posee la cooperativa políticas para el otorgamiento de crédito como ejemplo: créditos en base a la aportación, nivel de ingreso, otros; y quiénes son los responsables de elaborarlas y aprobarlas (breve comentario sobre dichas políticas)?
5. ¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de un crédito (ingreso: doctos que entrega el cliente, constancias, recibos, certificado del ISSS - análisis: evaluación del crédito - aprobación)?
6. ¿Cuál es el perfil del cliente que solicita los servicios de la cooperativa, a quienes va dirigido específicamente, considerando que puede ser una persona no asalariada?
7. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir una persona para ser socio de la cooperativa?
8. Cantidad de socios que integran la cooperativa, y cuántos se encuentran activos.

9. ¿Existe una categoría para clasificar los socios de acuerdo a las condiciones (profesionales independientes, asalariados, dueños de negocio, etc.)?
10. ¿Cuáles son las tasas de interés de los créditos que ofrece la Cooperativa y con qué frecuencia se realiza una revisión de dichas tasas?
11. ¿Cuál es el método para establecer la tasa de interés que se cobra por cada préstamo otorgado?
12. ¿Existen recargos adicionales a la tasa de interés establecida (por servicio, seguro de deuda, mora, otros)?
13. ¿Poseen un plan de trabajo (presupuesto; proyecciones de venta, programas de mercadeo, capacitaciones, inversión, etc.)?
14. ¿Trabajan con base a metas (las metas se fijan anual, semestral, trimestral, mensual, u otros)?
15. ¿En qué porcentaje se cumplen las metas (con qué frecuencia se revisa el cumplimiento de estas)?
16. ¿Qué tipo de controles se establecen para determinar el cumplimiento de las metas?
17. ¿Qué porcentaje de los créditos otorgados son recuperados?
18. ¿Existen créditos en mora?
19. ¿Qué métodos utiliza para la recuperación de créditos en mora?
20. ¿Quiénes son los responsables de la recuperación de créditos en mora?
21. ¿El personal ha recibido capacitación para la recuperación de créditos?



22. ¿Considera usted que el departamento de créditos cuenta con el personal suficiente para efectuar la tarea de recuperación?
23. ¿Cuál cree que sea la principal causa por la cual existe el volumen actual de cuentas morosas?
24. ¿Poseen un sistema de control de créditos en el cual se reflejen las amortizaciones, los intereses, la mora y que emita los estados de cuenta?
25. ¿Existen planes de promoción (ejemplo de ellos)?
26. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa son dados a conocer en medios publicitarios (cuales) (blochurt, TV, radio)?
27. ¿Posee la cooperativa un reporte de antigüedad de los saldos que integran las cuentas por cobrar en mora?
28. ¿Qué porcentaje de los créditos otorgados se recuperan en el plazo acordado?

# ANEXO No. 4

**INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO**  
**LISTA DE COOPERATIVAS REGISTRADAS**

Zona: Central

Departamento: La

Libertad

No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO	OBSERVACIÓN
1	CEAMNET DE R.L. Asociación Cooperativa de Ahorro, crédito y consumo de empleados de AMNET y otros afiliados a ésta, de R.L	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	2236-8000	Patricia Peralta	Forma parte de la muestra
2	SAN MATEO DE R.L. Asociación Cooperativa juvenil de ahorro, crédito, vivienda y producción artesanal San Mateo de R.L	Comasagua, La Libertad			Según entrevista con ex socio, afirma que dejó de funcionar después del terremoto del año 2001
3	ACEUCA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, consumo y servicios de empleados de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas de R.L	UCA, Boulevard los Próceres y calle Albert Einstein, Antiguo Cuscatlán La Libertad	2210-6600		Forma parte de la muestra
4	ACOSIB, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito del sistema bursátil salvadoreño de R.L.	Urbanización Jardines de La Hacienda, Boulevard Merliot, Avenida Las Carretas, Antiguo Cuscatlán	2212-6400		Forma parte de la muestra
5	SAN MARCOS, DE R.L. Asociación Cooperativa Juvenil de ahorro, crédito, producción artesanal y comercialización San Marcos, de R.L	Chiltiupan, departamento de La Libertad			No forma parte de la muestra

No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO	OBSERVACIÓN
6	ACACREV, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y aprovisionamiento para reconstrucción y vivienda Zaragoza, de R.L	Colonia San Nicolás, Calle principal No. 18, Zaragoza, La Libertad	2315-6516		Se visitó el lugar confirmando que ya no opera dicha cooperativa
7	ACACSTAR, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, consumo y comercialización, STAR, de R.L	Kilómetro 10 ½ Carretera a Santa Tecla La Libertad			Se llegó a la dirección, sin embargo al entrevistar a los habitantes nos encontramos con personas que habían sido socias y afirman que ya no opera
8	ACOMUJERES, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, producción y comercialización de mujeres emprendedoras, de R.L	Barrio El Centro, Av. San Francisco Dueñas, San José Villanueva, La Libertad		Delmi Gómez	No es parte de la muestra
9	ACACELI, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de las empresas Liebes, de R.L	Avenida Miramundo y Calle Tacuba, Block 8 No. 27, Bosques de Santa Elena No.2, Antiguo Cuscatlán			No es parte de la muestra
10	ACOTPLAN, DE R.L. Asociación Cooperativa de Transporte, Ahorro y Crédito plan de la Laguna, de R.L	Colonia San Francisco Av. Albert Einstein No. 5-5, Antiguo Cuscatlán	2243-7149	Raúl Hernández	Se visitó el lugar, se tuvo la oportunidad de entrevistar al que en un periodo anterior fue presidente de Junta Directiva, quien manifiesta que dicha cooperativa ha sido trasladada a Sonsonate
11	ACESJ, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de las industrias St. Jack's, de R.L	Calle Circunvalación Poligono B # 11, plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad	2248-6000 Ext. 2079	Javier González	Forma parte de la muestra

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO	OBSERVACIÓN
12	ACEU, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de empleados de UCAPROBEX, de R.L	Boulevard Merliot Edificio UCAPROBEX Poligono "C", Ciudad Merliot	2278-0064	Manuel de Jesús Arévalo memin@hotmail.com	Forma parte de la muestra
13	CODEZA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, aprovisionamiento agropecuario, consumo y servicios multiples Zapotitan, de R.L	4ª. Calle Oriente No. 3-13 Lourdes Colón	2338-4035	Lic. Luis Jiménez	Forma parte de la muestra
14	ACODETURE, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito de empleados de inversiones de Bonaventura, de R.L	Carretera a Sonsonate Km. 27 ½ Lourdes, colonia La Libertad	2318-2055 2338-6550		No forma parte de la muestra
15	ACAL, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro crédito amistades largas, de R.L	Colonia el morral, calle principal No. 21, puerto de La Libertad	2335-3680	Jesús Valencia amistadeslargas@yahoo.es	Forma parte de la muestra
16	ACCA YCA, DE R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo amor y caridad, de R.L	15 Calle Poniente # 110, Colonia San Antonio las palmeras, Santa Tecla	2228-1772		Se visitó el lugar y dijeron que ya no existe
17	ACCA YCA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo amor y caridad, de R.L	15 Calle Poniente # 110, Colonia San Antonio las palmeras, Santa Tecla	2228-1772		Registro duplicado con No. 16
18	SINGUIL, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, consumo y comercialización Singuil, de R.L	KM 2 ½ Carretera a Jayaque, Ateos, departamento de La Libertad	2344-4227		Se visitó el lugar, sin embargo no existe dicha cooperativa
19	LOS AUSOLES, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito, producción y servicio, Los ausoles, de R.L	KM 11 ½ carretera al Puerto de La libertad, 15 Av. Sur, Colonia Utila, Santa Tecla	2211-8964	Guadalupe Pérez	Forma parte de la muestra


No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO	OBSERVACIÓN
20	ACOPACTO, DE R.L. (La Favorita) Asociación Cooperativa de ahorro y crédito 13 de Octubre, de R.L	4ª. Avenida Norte 1-3, Santa Tecla	2228-1592	Salvador González sgonzaleza04@yahoo.es	Forma parte de la muestra
21	ACOGALAX, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y aprovisionamiento La Galaxia, de R.L	Avenida Melvin Jones, local Academia Nacional de Seguridad Pública	2229-9377		Se visitó el lugar y dijeron que fue trasladada a Comalapa en la Academia Nacional de Seguridad Pública del departamento de La Paz
22	ACECENTA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados del Centro de Tecnología Agrícola	6ta. Calle Poniente No. 1-8 Santa Tecla, La Libertad	2228-0838	Lic. Maura de Ayala	Forma parte de la muestra
23	ACOSTAC, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito, Santa Cecilia, de R.L	1ª. Avenida Norte 1-1 Nueva San Salvador, Local de Banda de música militar, brigada de artillería	2288-6240		Forma parte de la muestra
24	COEKIMSA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de Kimberly Clark de Centroamérica, de R.L	KM 33 ½ Sitio del niño, San Juan Opico, La Libertad	2319-4500		No forma parte de la muestra
25	ACAVIZA, DE R.L. Asociación Cooperativa de Ahorro, crédito, producción y vivienda visionarios Zaragoza de R.L	Carretera a La Libertad, Contiguo a Laboratorios Hispanoamericanos Km 20			Se visitó el lugar, se constató que las instalaciones se encuentran abandonadas y con rótulo de venta.
26	ACOBANFA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito del Banco de Fomento Agropecuario de R.L.	Carretera al Puerto de La Libertad KM. 10.5 Local Banco de Fomento Agropecuario	2241-0846 7832-8651	Carlos A. Velasco	Forma parte de la muestra
27	ACOSIEMENS, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y comercialización de empleados de Siemens, de R.L	Calle Siemens No. 43, Parque industrial Santa Elena, Antiguo Cuscatlán	2278-3333	<a href="mailto:acosiemens@siesal.com.sv">acosiemens@siesal.com.sv</a>	Forma parte de la muestra

No .	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CONTACTO	OBSERVACIÓN
28	ACESISA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados de Seguros e Inversiones de R.L	Carretera a santa Tecla Km. 10 ½ , La Libertad	2241-1360		Forma parte de la muestra
29	ACACEBOP, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de empleados de oficina central de empresas Borgonovo POHL, de R.L	Calle L-1 y L-2 Boulevard Los Pinos, C. Merliot, Antiguo Cuscatlán	2278-3047 2278-1133	Lic. Avelar	Forma parte de la muestra
30	ACOMATICA, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la Universida Dr. José Matías Delgado, de R.L	Km 8 ½ Carretera a Santa Tecla, Ciudad Merliot	2278-1011		Forma parte de la muestra
31	ACEGEUS, DE R.L. Asociación Cooperativa de ahorro, crédito y consumo de los empleados del Gobierno de E.E.U.U. en El Salvador, de R.L	Edificio AID, Complejo Embajada Americana Final Boulevard Santa Elena, Antiguo Cuscatlán	2298-1666		No forma parte de la muestra
32	ACAGOLSA, DE R.L. Asociación cooperativa de ahorro, crédito y consumo del personal de Goldtree, S.A, ex empleados y empresas diversas, de R.L	Carretera a Santa Tecla, Condominio Puerta Colina edificio "B" -14 contiguo al BIGGEST	2229-5257		Forma parte de la muestra


# ANEXO No. 5 AL 30




## ANEXO No. 5

<b>COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b> TÍTULO DEL PUESTO: _ JEFE DE CRÉDITOS Y COBROS NÚMERO DE PUESTOS: UNO	
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b> RESPONSABLE ANTE : GERENCIA SUPERVISA A : SUPERVISOR DE CRÉDITOS Y SUPERVISOR DE COBROS	
<b>III. OBJETIVO:</b> COORDINAR, ORGANIZAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar análisis del control interno y evaluar los posibles cambios en torno a la gestión de cartera</li><li>2. Elaboración y seguimiento al plan de trabajo referente a la gestión de cartera</li><li>3. Presentar a gerencia el plan de trabajo</li><li>4. Reuniones con junta directiva, cuando sea necesario</li><li>5. Coordinar las actividades de la supervisión de créditos y supervisión de cobros</li><li>6. Seguimiento a los clientes que representan problemas de morosidad</li><li>7. Evaluar los resultados, minimizando la utilización de los recursos</li><li>8. Elaborar informes de los resultados obtenidos en cuanto a la gestión de créditos y cobros de forma trimestral</li><li>9. Representar de forma estadística la colocación y recuperación de la gestión de cartera</li><li>10. Buscar estrategias que permitan incrementar la cartera de clientes</li><li>11. Recibe y emite autorización para el desembolso de fondos Remite expediente completo a Supervisor de créditos, para su respectiva contabilización y archivo</li></ol> <b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b> <p>Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines, cursos en ventas, mercadeo, servicio al cliente, administración de cartera, debe poseer como mínimo dos años en cargos similares, con conocimientos en ventas, leyes tributarias, otras leyes fiscales, ley y reglamento de asociaciones cooperativas administración de cartera y ley y reglamento de las asociaciones cooperativas.</p> <b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b> <p>Iniciativa y creatividad, Proactividad, Manejo de personal, Facilidad oral y escrita, Toma de decisiones, Estratega, Capacidad de análisis y síntesis, Manejo de equipo de oficina e informático</p> <b>OTROS REQUISITOS</b> <p>Buenas relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Presentación</p>	


## ANEXO No. 5

<b>COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b> TÍTULO DEL PUESTO: _ SUPERVISOR DE CRÉDITOS NÚMERO DE PUESTOS: UNO	
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b> <b>RESPONSABLE ANTE :</b> JEFE DE CRÉDITOS Y COBROS <b>SUPERVISA A :</b> EJECUTIVO DE CRÉDITOS Y ANALISTA DE CRÉDITOS	
<b>III. OBJETIVO:</b> ORGANIZAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar y evaluar en coordinación con el jefe de créditos y cobros la ejecución del plan de trabajo referente a la colocación de créditos</li><li>2. Organizar las actividades relacionadas con la colocación de créditos</li><li>3. Realizar los análisis correspondientes a la gestión de créditos</li><li>4. Realizar programa de visitas a clientes para verificar las condiciones del negocio, así como también a empresas con el fin de extender su cartera de préstamos</li><li>5. Reuniones con el personal para solventar dudas y proponer sugerencias para mejorar la gestión de créditos</li><li>6. Verificar el cumplimiento de las políticas para el otorgamiento del préstamo</li><li>7. Presentar el expediente completo al comité de crédito</li><li>8. Notificar la resolución del préstamo al cliente</li><li>9. Formalizar el préstamo y entregar expediente al Jefe de Créditos y Cobros, para solicitar autorización de desembolso</li><li>10. Revisar el expediente del cliente después de la resolución del comité, verificando los datos relacionados a la formalización y aprobación del desembolso de fondos del préstamo</li><li>11. Remitir expediente para su contabilización, digitalización y archivo</li></ol>	
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b> <p>Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines, cursos en ventas, mercadeo, servicio al cliente, como mínimo 2 años de experiencia en puestos similares, se requiere conocimientos en ventas, leyes tributarias, gestión de cartera, ley y reglamento de asociaciones cooperativas, y otras leyes fiscales.</p> <b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b> <p>Iniciativa y creatividad, Proactividad, Manejo de personal, Facilidad oral y escrita, Toma de decisiones, Capacidad de análisis y síntesis, Manejo de equipo de oficina e informático</p> <b>OTROS REQUISITOS</b> <p>Buenas relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Presentación</p>	


## ANEXO No. 5

<p>COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L</p> <p>.</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</p>	
<p><b>I. IDENTIFICACIÓN</b> TÍTULO DEL PUESTO: _ EJECUTIVO DE CRÉDITOS NÚMERO DE PUESTOS: UNO</p>	
<p><b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b> RESPONSABLE ANTE : SUPERVISOR DE CRÉDITOS SUPERVISA A : NINGUNO</p>	
<p><b>III. OBJETIVO :</b> ESTABLECER UNA RELACIÓN DIRECTA CON EL CLIENTE A FIN DE CONSERVAR Y EXTENDER LA CARTERA DE PRÉSTAMOS.</p>	
<p><b>IV. RESPONSABILIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desplazarse a los lugares, que requieran de visitas personales, para buscar nuevos clientes</li><li>2. Darle cumplimiento al plan de trabajo, referente a las actividades de su competencia</li><li>3. Darle cumplimiento a las políticas de préstamo vigentes.</li><li>4. Reuniones con jefatura inmediata</li><li>5. Presentar estadísticas de los nuevos clientes que se han incorporado a la cartera de préstamos</li><li>6. Presentar a la jefatura inmediata los préstamos especiales a fin de buscar mecanismos que contribuyan al mejoramiento de la atención de los clientes</li><li>7. Brinda información al cliente referente a los préstamos</li><li>8. Solicita documentación al cliente</li><li>9. Recibe solicitud del préstamo y documentación requerida</li><li>10. Verifica que los clientes entreguen completa toda la documentación requerida</li><li>11. Elabora expediente y propuesta de las condiciones de financiamiento y remite al analista de crédito.</li></ol>	
<p><b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b> Estudiante en Administración de Empresas o carreras afines a nivel de tercer año, es necesario que cuente con cursos de ventas y servicio al cliente, con experiencia laboral como mínimo dos años en puestos similares, con conocimientos en ventas, leyes tributarias, ley y reglamento de asociaciones cooperativas y otras leyes fiscales.</p> <p><b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b> Iniciativa y creatividad, Dinámico, Proactividad, Facilidad oral y escrita, Toma de decisiones, Capacidad de análisis y síntesis, Manejo de equipo de oficina e informático</p> <p><b>OTROS REQUISITOS</b> Buenas relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Presentación</p>	


## ANEXO No. 5

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTADE R.L.	
<p style="text-align: center;"><b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b></p> <p><b>I DESCRIPCIÓN</b> TÍTULO DEL PUESTO: ANALISTA DE CRÉDITOS NÚMERO DE PUESTOS: UNO</p>	
<p><b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b></p> <p>RESPONSABLE ANTE: SUPERVISOR DE CRÉDITOS SUPERVISA A: NINGUNO</p>	
<p><b>III. OBJETIVO:</b> EFECTUAR EL ANÁLISIS DE LOS PRÉSTAMOS CON FORME A LAS POLÍTICAS DE LA COOPERATIVA.</p>	
<p><b>IV. RESPONSABILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Analizar las solicitudes de préstamos</li><li>2. Revisar que la documentación presentada esté completa y en vigencia.</li><li>3. Realizar la debida investigación de la información presentada, confirmando los datos de las constancias de salario en las empresas, consultando si aceptan la orden de descuento por el valor de la cuota, llamando a las referencias familiares y personales, verificando las constancias crediticias.</li><li>4. Consultar el récord crediticio del cliente en los buros de crédito autorizados para tal efecto.</li><li>5. Elaborar el informe sobre los resultados obtenidos de la investigación efectuada.</li><li>6. Analizar negociaciones por arreglos en casos de mora.</li></ol>	
<p><b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b></p> <p>Con estudios universitarios a nivel de tercer año en licenciatura en administración de empresas, contaduría pública o carreras afines, .con experiencia en el área de préstamos o ventas, conocimiento de políticas y estatutos de la cooperativa, adicionalmente a las leyes.</p> <p><b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b> Iniciativa y creatividad Toma de decisiones Capacidad de análisis y síntesis</p> <p><b>OTROS REQUISITO</b> Buenas relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Presentación personal</p>	

## ANEXO No. 5

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I. DESCRIPCIÓN</b>  TÍTULO DEL PUESTO: COMITÉ DE CRÉDITOS NUMERO DE PUESTOS: UNO	
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b>  RESPONSABLE ANTE: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SUPERERVISA A: NINGUNO  <b>III. OBJETIVO:</b> SER EL ENTE QUE GARANTICE LA .TRANSPARENCIA E IMPARCIALIDAD EN LA APROBACIÓN O DENEGACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PRÉSTAMO.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES .</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar reuniones con horarios establecidos</li><li>2. Analizar las solicitudes de préstamo</li><li>3. Determinar el nivel de riesgo de los préstamos solicitados</li><li>4. Aprobar o denegar las solicitudes de préstamo</li><li>5. Leer y firmar las resoluciones de los préstamos aprobados o denegados.</li><li>6. Efectuar recomendaciones para mejorar los servicios que presta la cooperativa</li><li>7. Proponer mejoras en el proceso del otorgamiento</li><li>8. Dar seguimiento a la cartera de préstamo para considerar medidas correctivas desde la gestión de colocación</li><li>9. Levantar un acta por cada reunión efectuada.</li></ol>	
<b>V. ASPECTOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ</b>  Los miembros no deben ser parte del personal remunerado de la cooperativa y además deberán estar desvinculados de los solicitantes de préstamo. Es necesario que se incluyan a aquellos asociados que cuenten con un amplio conocimiento en materia de administración de cartera además de las políticas y estatutos de la cooperativa..	

## ANEXO No. 5

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I. DESCRIPCIÓN</b>	
TITULO DEL PUESTO: NUMERO DE PUESTOS:	SUPERVISOR DE COBROS UNO
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b>	
RESPONSABLE ANTE: SUPERVISA A:	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS GESTOR DE COBROS Y COLETOR
<b>III. OBJETIVO:</b> ORGANIZAR, CONTROLAR Y APOYAR LAS FUNCIONES REALIZADAS EN TORNO A LA GESTIÓN DE COBRO.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES.</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizar y monitorear la productividad efectividad y calidad de las actividades realizadas por el gestor de cobro y colector.</li><li>2. Realizar los análisis y evaluaciones correspondientes a la gestión cobros, verificando que dicha gestión se realice de forma oportuna.</li><li>3. Presentar un informe de recuperación de los préstamos al día y en mora.</li><li>4. Supervisar que se realice la gestión de cobro, según el estrato de mora del cliente.</li><li>5. Realizar un programa de visitas a clientes que representan un alto nivel de riesgo para la cooperativa.</li><li>6. Dar seguimiento a las negociaciones.</li><li>7. Evaluar que la gestión de cobro se realice bajo las políticas definidas.</li><li>8. Realizar un informe sobre la recuperación de préstamos en mora</li><li>9. Realizar el cronograma semanal de visitas a clientes para la recolección de las cuotas de pago domiciliarias</li><li>10. Atender a clientes difíciles</li><li>11. Apoyar al gestor de cobros y colector en su labor cuando estos lo requieran.</li><li>12. Deberá revisar el informe presentado por el colector, haciendo el respectivo cuadro.</li><li>13. Asignar los préstamos según la garantía a la cobranza externa o al cobro jurídico.</li><li>14. Supervisar la gestión que realiza las casa de cobro externo</li></ol>	

## **ANEXO No. 5**

### **V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

Con estudios universitarios a nivel de tercer año en licenciatura en Administración de empresas, contaduría pública o carreras afines, con experiencia en la gestión de cobros con un mínimo de un año, además debe tener conocimiento de las políticas y estatutos de la cooperativa, Leyes y Capacidad de análisis

#### **HABILIDADES Y DESTREZAS**

Iniciativa y creatividad

Manejo de personal

Toma de decisiones

Estratega

Capacidad de análisis y síntesis


#### **• OTROS REQUISITOS**

Buenas relaciones interpersonales

Trabajo en equipo


Presentación personal

## ANEXO No. 5

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I. DESCRIPCIÓN</b>  TÍTULO DEL PUESTO: GESTOR DE COBROS NÚMERO DE PUESTOS: UNO	
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b>  RESPONSABLE ANTE: SUPERVISOR DE COBROS SUPERVISA A: NINGUNO	
<b>III. OBJETIVO:</b> REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO A PRÉSTAMOS, SEGÚN LAS POLÍTICAS DE COBRO DE LA COOPERATIVA.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES.</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reducir y controlar el volumen de préstamos en mora, incentivando a los clientes para que realicen el pago oportuno de sus préstamos por medio de la gestión constante.</li><li>2. Realizar la gestión de cobro a los clientes, por medio de llamadas telefónicas, envío de cartas, envío de correos electrónicos, visitas personales y mensajes utilizando el messenger.</li><li>3. Negociar con los clientes el pago de las cuotas atrasadas, ofreciendo: refinanciamientos, daciones en pago, planes de pago, promesas de pago y cargos a cuenta de ahorro.</li><li>4. Tramitar con las empresas la colocación de ordenes de descuento.</li><li>5. Dar seguimiento a la promesas de pago de los clientes.</li><li>6. Realizar visitas a los clientes cuando se haya evaluado y aprobado que sea necesario.</li><li>7. Leer gestiones anteriores para dar seguimiento.</li><li>8. Identificar el origen de mora</li><li>9. Gestionar al fiador de igual manera en el caso que el titular de la deuda no pueda cancelar.</li><li>10. Dejar registro del resultado de la gestión con fecha, comentario, nombre y firma del gestor.</li></ol>	
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>  Con estudios universitarios a nivel de tercer año en licenciatura en administración de empresas, contaduría pública o carreras afines. Conocimiento de Políticas y estatutos de la Cooperativa <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>HABILIDADES Y DESTREZAS</b> Iniciativa y creatividad Toma de decisiones Capacidad de análisis y síntesis Capacidad de negociación Amabilidad y honestidad.</li></ul>	



## ANEXO No. 5

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
<b>I DESCRIPCIÓN</b>	
TITULO DEL PUESTO:	COLECTOR
NUMERO DE PUESTOS:	UNO
<b>II. RELACIONES DE AUTORIDAD</b>	
RESPONSABLE ANTE: SUPERVISOR DE COBROS	
SUPERVISA A:	NINGUNO
<b>III. OBJETIVO:</b>	
VISITAR A LOS ASOCIADOS EN EL DOMICILIO INDICADO PARA EL PAGO Y RECOLETAR LOS ABONOS A LOS PRÉSTAMOS.	
<b>IV. RESPONSABILIDADES.</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar la ruta de visitas diaria</li><li>2. Visitar a los clientes en el domicilio acordado para recolectar el pago de la cuota de préstamo.</li><li>3. Presentar el informe de recuperación diaria al supervisor de cobros.</li><li>4. Llevar la correspondencia a los clientes de la cooperativa</li><li>5. Proporcionar información sobre los servicios que ofrece la cooperativa</li><li>6. Efectuar toda actividad que le sea encomendada.</li></ol>	
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>	
Deberá ser bachiller técnico comercial como mínimo, con experiencia no indispensable no indispensable, con conocimiento de la normativa de la cooperativa	
<b>• HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	
Amabilidad Honestidad Responsable	

## ANEXO No. 6

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



### HISTORIAL DE CRÉDITO

Nombre del cliente : Iris Eleonora Carrillo Pereira  
 Dirección : Barrio concepción, 2ª. Calle Poniente, Casa No. 25,  
 Santa Tecla  
 Fecha otorgamiento : 16/04/04  
 Plazo : 18 meses

Socio No.: 1203  
 Cuenta No.: 0035633  
 Garantía: Pagare  
 Tasa: 16%  
 Monto Otorgado: \$600.00

FECHA DE PAGO	AMORTIZACION A CAPITAL	INTERÉS	SEGURO	APORTACION	AHORRO	GASTOS OPERATIVOS	COMISION	IVA	SALDO
16/04/04									\$ 600.00
16/04/04			\$ 3.00				\$ 6.00	\$ 0.78	\$ 590.22
16/05/04	\$ 29.71	\$ 8.00	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 560.51
16/06/04	\$ 30.11	\$ 7.60	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 530.40
16/07/04	\$ 30.51	\$ 7.20	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 499.90
16/08/04	\$ 30.91	\$ 6.80	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 468.98
16/09/04	\$ 31.33	\$ 6.38	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 437.65
16/10/04	\$ 31.74	\$ 5.97	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 405.91
16/11/04	\$ 32.17	\$ 5.54	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 373.74
16/12/04	\$ 32.60	\$ 5.11	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 341.15
16/01/05	\$ 33.03	\$ 4.68	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 308.11
16/02/05	\$ 33.47	\$ 4.24	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 274.64
16/03/05	\$ 33.92	\$ 3.79	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 240.72
16/04/05	\$ 34.37	\$ 3.34	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 206.35
16/05/05	\$ 34.83	\$ 2.88	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 171.53
16/06/05	\$ 35.29	\$ 2.42	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 136.23
16/07/05	\$ 35.76	\$ 1.95	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 100.47
16/08/05	\$ 36.24	\$ 1.47	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 64.23
16/09/05	\$ 36.72	\$ 0.99	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 27.50
16/10/05	\$ 27.50	\$ 0.50	\$ 0.60	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.90	\$ 0.12	\$ 0.00

Fecha otorgamiento : 27/11/05  
 Plazo : 12 meses

Garantía: Pagare  
 Tasa: 16%  
 Monto Otorgado: \$500.00

FECHA DE PAGO	AMORTIZACION A CAPITAL	INTERÉS	SEGURO	APORTACION	AHORRO	GASTOS OPERATIVOS	COMISION	IVA	SALDO
28/11/05									\$ 500.00
28/11/05			\$ 2.50				\$ 5.00	\$ 0.65	\$ 491.85
28/12/05	\$ 38.70	\$ 6.67	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 453.15
28/01/06	\$ 39.22	\$ 6.15	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 413.93
28/02/06	\$ 39.74	\$ 5.63	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 374.19
28/03/06	\$ 40.27	\$ 5.10	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 333.92
28/04/06	\$ 40.81	\$ 4.56	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 293.11
28/05/06	\$ 41.35	\$ 4.02	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 251.76
28/06/06	\$ 41.90	\$ 3.47	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 209.85
28/07/06	\$ 42.46	\$ 2.91	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 167.39
28/08/06	\$ 43.03	\$ 2.34	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 124.36
28/09/06	\$ 43.60	\$ 1.77	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 80.76
28/10/06	\$ 44.18	\$ 1.19	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 36.57
28/11/06	\$ 36.57	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 5.71	\$ 1.50	\$ 2.00	\$ 0.75	\$ 0.10	\$ 0.00

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



**FORMATO CONTROL DE DESEMBOLSO**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha de otorgamiento: \_\_\_\_\_

Plazo: \_\_\_\_\_

Socio No.: \_\_\_\_\_  
 Cuenta No.: \_\_\_\_\_  
 Garantía: \_\_\_\_\_  
 Tasa: \_\_\_\_\_  
 Monto Otorgado: \_\_\_\_\_

Concepto	Fecha (día/mes/año)	No. Comprobante	Monto	Saldo
1er. Desembolso			\$	\$
2do. Desembolso			\$	\$
3er. Desembolso			\$	\$
<b>Total</b>			<b>\$</b>	<b>\$</b>

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.

**RECIBO DE INGRESO**

FECHA: 16/03/2007  
 HORA: 04:05: 0.26 PM  
 No. RECIBO: 925-2006

Cuenta No. : 0004519  
 Nombre del cliente : Jonathan Alexander Alfaro Navarrete  
 No. de socio : 1980  
 Valor recibido : 106.46  
 Ciento Seis 46/100 dólares  
 En concepto de : Abono a préstamo  
 Aplicación : Desde el 16/febrero/07 Hasta el 16/marzo/07  
 Tasa de Interés : 16%

**Saldos:**

<b>Distribución de pago:</b>	<b>Anterior</b>	<b>Nuevo</b>		
❖ Intereses corrientes	\$ 48.00			
❖ Intereses moratorios	\$ 0.00			
❖ Abono a capital	\$ 39.55		\$ 3,501.32	\$ 3,501.77
❖ Aportaciones	\$ 5.71		\$ 225.68	\$ 231.39
❖ Ahorro simultaneo	\$ 1.50		\$ 375.00	\$ 376.50
❖ Seguro de deuda	\$ 3.60			
❖ Comisión	\$ 5.40			
❖ IVA	\$ 0.70			
❖ Otros gastos	\$ 2.00			
Total pagado	\$ 106.46			
Cobro externo	\$ 0.00			
Total recibido	\$ 106.46			

Cajero : 15  
 Terminal : T5

\_\_\_\_\_  
 Firma y sello del cajero(a)

DEUDOR

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 16 de febrero de 2007

Señores

CONSTRUCCIONES DEL FUTURO

Presente

Por la presente y de conformidad con el artículo 136 del Código de Trabajo, publicado en el Diario Oficial del 31 de Julio de 1972, autorizo a Ud.(s) a descontar de mi sueldo mensual que devengo en esta oficina como empleado de la misma **59 cuotas mensuales y sucesivas de \$106.46 (Ciento Seis 46/100 dólares), más una al vencimiento por el saldo reflejado, las que deberá pagar por mi cuenta a la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L, en Santa Tecla, a partir del mes de febrero/2007 hasta el mes de SU CANCELACION, como abono a deuda contraída por mi con dicha institución, rogando dar su conformidad a la cooperativa, para que se proceda a efectuar lo que por medio de esta carta autorizo.**

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_  
Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

.....  
**COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.**

Estimados Señores:

Al tomar nota de la carta anterior me comprometo a descontar del sueldo mensual del Sr. Alfaro Navarrete, las cuotas a que se refiere la autorización anterior y remitirla a la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

San Salvador, 16 de febrero de 2007

ORDEN DE DESCUENTO - EMPRESA PRIVADA

FIADOR SOLIDARIO

ANEXO No. 9

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 16 de febrero de 2007

Señores

CONSTRUCCIONES DEL FUTURO

Presente

Por la presente y de conformidad con el artículo 136 del Código de Trabajo, publicado en el Diario Oficial del 31 de Julio de 1972, autorizo a Ud. (s) a descontar de mi sueldo mensual que devengo en esta oficina como empleado de la misma **59 cuotas mensuales y sucesivas de \$106.46 (Ciento Seis 46/100 dólares), más** una al vencimiento por el saldo reflejado, las que deberá pagar por mi cuenta a la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L, en Santa Tecla, a partir del mes de febrero/2007 hasta el mes de SU CANCELACION, como abono a deuda contraída por mi con dicha institución, rogando dar su conformidad a la cooperativa, para que se proceda a efectuar lo que por medio de esta carta autorizo.

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_

Javier Ernesto Conde Saca

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.

**Estimados Señores:**

Al tomar nota de la carta anterior me comprometo a descontar del sueldo mensual del Sr. Alfaro Navarrete, las cuotas a que se refiere la autorización anterior y remitirla a la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.

**San Salvador, 16 de febrero de 2007**

F. \_\_\_\_\_

**Pagador**

**Sello**

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 27 de marzo de 2007

**SEÑORES  
CORTE DE CUENTAS.  
PRESENTE**

Por medio de la presente autorizo al Pagador o Tesorero respectivo para que de conformidad con el Artículo 3, Decreto Legislativo No. 267, publicado en el Diario Oficial del 26 de febrero de 1963 descuento de mi sueldo mensual que devengo, 60 cuotas vencidas y sucesivas de \$131.50 (**Ciento Treinta y Uno 50/100 dólares exactos**), y **una última por el saldo al vencimiento**, las que deberá pagar por mi cuenta a la Cooperativa financiera Solidez Total ACECENTA de R.L, **a partir** del mes de **MARZO/2007** en San Salvador **hasta** el mes de **su cancelación**, en concepto de abono a deuda contraída por mi con dicha Institución. Autorizo también para que esta retención sea efectiva en cualquier empleo futuro que yo tenga con el gobierno ya sea en la Administración Central, Administración Municipal de la República o de Instituciones Oficiales Autónomas.

\_\_\_\_\_  
**Carlos Javier Mendoza Cardona**  
**Deudor Principal**

\_\_\_\_\_  
**Pagador Habilitado**  
(firma y sello)

**MODELO DE  
AUTORIZACIÓN DE CARGO A CUENTA DE**

**ANEXO No. 10**

San Salvador, 16 de febrero de 2007

Señores  
Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L.  
Presente

Por este medio, yo Jonathan Alexander Alfaro Navarrete, autorizo que carguen mensualmente de mi cuenta de ahorro No. 142-005246-7, la cantidad de \$ 106.46, correspondiente a cuota de préstamo Referencia No. 0004519.

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_  
Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.


**CÁLCULO DE  
INTERESES**
**Ejemplo No. 1**

El Sr. Rodolfo Enrique Pineda Ruiz, solicita un préstamo personal por un monto de \$2,000.00 a una tasa de Interés del 16%, un plazo de 3 años( 36 meses). ¿cuál es el valor de la cuota mensual que debe cancelar?

**Datos:**

Préstamo = \$2,000.00

Tasa de Interés = 16%

Tiempo = 3 años (36 meses)

$$M = P \left[ \frac{i}{1 - \left[ \frac{1}{1+i} \right]^n} \right]$$

$$M = 2000 \left[ \frac{0.16/12}{1 - \left[ \frac{1}{1 + 0.16/12} \right]^{36}} \right]$$

$$M = 2000 \left[ 0.03515 \right]$$

**M = \$ 70.31**

El Sr. Pineda Ruiz debe cancelar cuotas mensuales por un monto de \$70.31, durante un periodo de 36 meses.



COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.

CÁLCULO DE  
INTERESES**Ejemplo No. 2**

El Sr. Walter Alberto Bolaños Campos, solicita un préstamo personal por un monto de \$3,600.00 a una tasa de Interés del 16%, un plazo de 5 años (60 meses). ¿cuál es el valor de la cuota mensual que debe cancelar?

**Datos:**

Préstamo = \$3,600.00

Tasa de Interés = 16%

Tiempo = 5 años (60 meses)

$$M = P \left[ \frac{i}{1 - \left[ \frac{1}{1+i} \right]^n} \right]$$

$$M = 3600 \left[ \frac{0.16/12}{1 - \left[ \frac{1}{1 + 0.16/12} \right]^{60}} \right]$$

$$M = 3600 \left[ 0.024318057 \right]$$

$$M = \text{\$ } 87.55$$

El Sr. Bolaños Campos debe cancelar cuotas mensuales por un monto de \$87.55, durante un periodo de 60 meses.

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



CÁLCULO DE INTERESES  
MORATORIOS

El Sr. Pablo Gonzalo Palacios Rivera, realizó un préstamo por \$5,000.00 a una tasa de Interés del 24%, del cual realiza abonos mensuales por la cantidad de \$166.53, al 30 de noviembre de 2006 su cuenta presenta saldos por \$4,542.23. Por otra parte, al 04 de marzo de 2007, muestra saldos en mora por 121 días. Tomando en cuenta un recargo del 3% sobre cuota vencida, la cantidad a cancelar será por :

**Datos:**

Recargo por Mora	3%
Proporcional por días	$3\% / 30 \times 121 = 12\%$
Valor de mora por días	$\$166.53 \times 12\% = \$20.15$
Total cuotas en mora	$\$166.53 \times 5 = \$832.65$

Mora total = (recargo por mora/30 x días mora) x cuota mensual + total cuotas en mora

$$\text{Mora total} = (3\%/30 \times 121) \times \$166.53 + (166.53 \times 5)$$

$$\text{Mora total} = \$20.15 + 832.65$$

Mora total = **\$ 852.80**

Valor total a cancelar = Saldo actual del préstamo + mora total

$$\text{Valor total a cancelar} = \$ 4,542.23 + \$852.80$$

Valor total a cancelar = **\$ 5,395.03**

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



## ANOTACIÓN PREVENTIVA

No. 365

**La Cooperativa Financiera Solidez Total CERTIFICA:** que según nuestra resolución de fecha 19 de Mayo de 2006, en sesión de ese mismo día acordó aceptar Ampliación de monto y de plazo de hipoteca abierta Ref. 0002516, al Sr. Wilfredo Mauricio García Castro, NIT 0614 -2304 61 -002-0. Ampliación de plazo y monto de hipoteca abierta ya constituida a los señores Eduardo Antonio Cabrera Castro y Sonia Alicia Salgado de Cabrera, NIT 1004 -100567 -101 -6 y 1004 -270366 -101 -9.

Monto : \$7,128.57

Plazo : 7 años

Propietario(a) del (os) *Ángela Rosalía, Eduardo Antonio Carranza Campos y Sonia Amanda Salgado*

*Dentro de hipoteca abierta ya constituida hasta por \$48,300.00 a 15 años plazo, con Vencimiento 27-04-2019 la cual deberá incrementarse en \$7,128.57, para totalizar \$55,428.57 y aumentarse en 7 años mas, inscrita al No. 30023494.00000 A.10 R.H.L.L. sobre inmueble de naturaleza urbana casa No. 10 polígono J Residencial San Rafael jurisdicción de Nueva San Salvador La Libertad, inscrito al No. 30023494.00000 del R.P.L.L., con una capacidad superficial de 110.0 mts<sup>2</sup>.*

Garantía ofrecida y aceptada

*Y para los efectos correspondientes, extendemos la presente en Santa Tecla , a los a los veintidós días del mes de Mayo del dos mil seis.*

NIT No. 0614-31019-001-6

Cooperativa Financiera Solidez Total de R.L.

\_\_\_\_\_  
Lic. Maria del Sol Ayala

Gerente General

**COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.**



**PAGARÉ**

*Por este medio PAGARÉ, sin protesto el día 16 de diciembre del año 2011, me obligo a pagar incondicionalmente, en la ciudad de Santa Tecla, a la orden de Cooperativa Financiera Solidez Total, ACECENTA de R.L, entidad de ahorro y crédito del domicilio de Santa Tecla, la cantidad de \$3,600.00 (Tres mil seiscientos 00/100 dólares), más intereses del 16% por ciento anual sobre saldos, ajustables pagaderos mensualmente. Para información del cliente de hace constar que la tasa de interés efectiva anualizada es de Dieciséis por ciento anual. La tasa nominal de intereses se ajustará trimestralmente a opción de la cooperativa. En caso de acción judicial renuncio al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate, y de toda providencia apelable que se dictare en el juicio ejecutivo o sus incidentes, siendo a mi cargo cualquier gasto que la cooperativa hiciere en el cobro del presente pagaré, inclusive los llamados personales y aun cuando no hubiere condenación en costas, y faculto a la cooperativa para que designe a la persona depositaria de los bienes que se embarguen a quien relevo de la obligación de rendir fianza. En la ciudad de Santa Tecla a los dieciséis días del mes de febrero de 2007*

*Firma:* \_\_\_\_\_  
*Nombre:* Jonathan Alexander Alfaro Navarrete  
*Edad:* 38 años  
*Profesión u Oficio:* Ingeniero Civil  
*Doc. Identificación:* 01149402-4  
*Domicilio:* Colonia Santa Cecilia, Casa No. 4, Calle A, Santa Tecla  
*NIT:* 1004-150568-101-6

.....  
**POR AVAL**

*Firma:* \_\_\_\_\_  
*Nombre:* Javier Ernesto Conde Saca  
*Edad:* 46 años  
*Profesión u Oficio:* Ingeniero Civil  
*Doc. Identificación:* 01301522-4  
*Domicilio:* Residencial La Única, Calle Paraíso No. 467, San Salvador  
  
*NIT:* 0614-030960-101-6


**ANEXO No. 14**

**Herramientas para efectuar el análisis de la situación financiera de un negocio**

<b>Razones financieras</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Razones de liquidez</b>	Estas razones son útiles para determinar si la unidad de negocio para la cual se destina el préstamo solicitado posee la capacidad de saldar las obligaciones a corto plazo y de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.
Capital neto de trabajo	<b>CNT</b> = Pasivo Corriente-Activo Corriente
Índice de solvencia	<b>IS</b> = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Índice de la prueba del acido	<b>ACIDO</b> = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Rotación de inventario	<b>RI</b> = $\frac{\text{Costo de lo vendido}}{\text{Inventario promedio}}$
Plazo promedio de inventario	<b>PPI</b> = $\frac{360}{\text{Rotación del Inventario}}$
Plazo promedio de cuentas por cobrar	<b>PPCC</b> = $\frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$
Rotación de cuentas por pagar	<b>RCP</b> = $\frac{\text{Compras anuales a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por Paga}}$
<b>Razones de Endeudamiento</b>	Indican el monto del dinero de terceros que emplea la unidad de negocios para generar utilidades, esto nos permite determinar el grado en el que las deudas comprometen a la empresa.
Razón de endeudamiento	<b>RE</b> = $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$
Razón pasivo-capital	<b>RPC</b> = $\frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Capital contable}}$
<b>Razones de rentabilidad:</b>	Estas razones permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel de ventas, o la inversión de los dueños.
Margen bruto de utilidades	<b>MB</b> = $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de lo Vendido}}{\text{Ventas}}$

**ANEXO No. 15**

**PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO**

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.		
Unidad organizativa: Departamento de Créditos y cobros		
Procedimiento : Otorgamiento de préstamo		
PASOS	PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicita documentación al cliente.	Ejecutivo de crédito
2	Recibe de solicitud del préstamo y documentación requerida	
3	Verifica que los clientes entreguen completa toda la documentación requerida	
4	Elabora expediente y propuesta de las condiciones de financiamiento y remite al analista de crédito.	
5	Recibe documentación y verifica la veracidad de la información del cliente y que la propuesta de financiamiento esté acorde a las políticas vigentes.	Analista de crédito
6	Elabora y remite al supervisor el informe sobre los resultados del análisis e investigación efectuada.	
7	Recibe y verifica el cumplimiento de las políticas para el otorgamiento.	Supervisor de créditos
8	Presenta el expediente completo al comité de crédito	
9	Recibe y analiza el expediente del préstamo, para resolución (aprobación o negación)	Comité de crédito
10	Devolución del expediente al supervisor de crédito	
11	Recibe expediente y notifica resolución al cliente	Supervisor de créditos
12	Formaliza el préstamo y entrega expediente a Jefe de Créditos y Cobros, para solicitar autorización de desembolso	
13	Recibe y emite autorización de desembolso de fondos	Jefe de créditos y cobros
14	Remite expediente completo a supervisor de créditos, para su respectiva contabilización y archivo	
15	Recibe el expediente y verifica que el desembolso se haya efectuado según lo acordado y remite expediente para su respectiva contabilización, digitalización y archivo.	Supervisor de créditos

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



SOLICITUD DE PRÉSTAMO

No. Solicitud: 001  
No. Asociado: 1980

TIPO DE CLIENTE

Solicitante  Firma Solidaria  Fiador Hipotecante

El siguiente formulario deberá ser completado con letra de molde y dentro de los espacios

I. Datos del préstamo solicitado

Personal  Rotativo  Comercio  Sobrev ahorro  
 Vivienda  Gerenciales  Producción

II. Datos del solicitante

Nombre según DUI: Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

Nombre según NIT: Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

DUI: 01149402-4

NIT: 1004-150568-101-6

ESS: 197845978

Pasaporte: \_\_\_\_\_

Carné de residente: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de expedición: San Salvador; 25/01/08

Nacionalidad: Salvadoreño Sexo:  Femenino  Masculino

Estado civil:  Soltero  Casado  Viado Fecha de nacimiento: 15/05/68

Profesión u Ocupación: Ingeniero civil Número de dependientes: 2

Tiempo de residir en el país (extranjeros): Hasta un año  Más de un año

III. Datos del préstamo

Monto solicitado: \$ 3,600.00 Plazo en meses: 60 Valor aportación: \$ 5.71 Valor ahorro: \$ 1.50

Destino: Gastos Personales Forma de pago: Orden de descuento

IV. Domicilio

Tipo de propiedad donde reside: Propio  Alquilada  Familiar  Financiada  Institución: \_\_\_\_\_ Cuota \$ \_\_\_\_\_

Dirección Completa: Col. Santa Cecilia casa # 4, Calle "A" Santa Tecla Tiempo de Residir en esa dirección: 4 años

Enviar Correspondencia: Casa  Oficina  Otra  e-mail: jaalfaro@yahoo.com

Teléfono: 2229-1544  
Celular: 7348-2315

V. Empleo Anterior

¿Llenar este apartado si tuviera menos de 12 meses de laborar en la misma empresa? Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_ Fecha de Retiro: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa o negocio: \_\_\_\_\_ Cargo Desempeñado: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

VI. Ingresos

Si sus ingresos provienen de negocio propio, anote el promedio de sus ingresos por ventas de los últimos 6 meses

Fuente de ingreso: Asalariado  Pensionado  Negocio Propio  No. Registro de IVA: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa o negocio: Construcciones del futuro

Sueldos \$ 700.00

Dirección: Urbanización Monte Verde; Av. Los Andes #26; Sta Tecla

Comisiones \$ -

Cargo Desempeñado: Supervisor de Obra Teléfono: 2229-3011

Otros ingresos \$ -

Nombre del Jefe Inmediato: José Raul Perez Fecha de ingreso: 15/10/03

Si es negocio propio, (anexar Estados Financieros y declaraciones del IVA), la vez se le pide que explique:

Tiempo de establecido: \_\_\_\_\_ Años Es propietario único del negocio: Si  No  Número de propietarios: \_\_\_\_\_

Actividad principal del negocio: \_\_\_\_\_ Indique su participación: \_\_\_\_\_

VII. Datos del Cónyuge

Nombre del cónyuge: Ordy del Carmen Gómez de Alfaro

DUI: 03743812-9 NIT: 1004-260670-101-6

Lugar de trabajo: Ama de casa Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_ Salario: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**VIII. Garantía Ofrecida**

Garantía: Firma Solidaria  Hipotecaria  Prendaria

Valor estimado del inmueble \$: \_\_\_\_\_ Valor estimado del vehículo \$: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Está Hipotecado  Si  No Marca: \_\_\_\_\_ Placa: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_

**IX. Propiedades**

Posee vehículo propio:  Si  No Valor estimado del vehículo \$: 2,500.00

Marca: HYUNDAI Placa: PG70-815

Tipo de inmueble: Terreno  Vivienda  Local

Dirección: Col. Santa Cecilia, Casa #4, Calle "A", Santa Tecla

Valor estimado \$ 30,000.00

Se encuentra Hipotecado:  Si  No Institución: \_\_\_\_\_ Saldo: \$ \_\_\_\_\_

**X. Información Financiera**

Cuentas que posee:  Ahorro Saldo: \$ 375.00 Institución: ACECENTA de R.L.

Corriente Institución: \_\_\_\_\_

Obligaciones pendientes de pago:

Institución: \_\_\_\_\_ Monto: \$ \_\_\_\_\_ Saldo: \$ \_\_\_\_\_ Cuota: \$ \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_ Monto: \$ \_\_\_\_\_ Saldo: \$ \_\_\_\_\_ Cuota: \$ \_\_\_\_\_

**XI. Referencias**

Personales	Nombre	Dirección de casa	Teléfono	Lugar de Trabajo	Teléfono
	María Concepción Lopez Castro	Col. Santa Cecilia casa #8, calle "A" Santa Tecla	2229-1428	SIEMENS	2278-3333
	Salvador Alberto Jiménez Rodríguez	Urbanización La Esperanza Av. "B" C. #1510 San Salvador	2225-4378	Farmacia Lux	2226-1459

Familiares	Nombre	Dirección de casa	Teléfono	Lugar de Trabajo	Teléfono
	Ester Abigail Alfaro García	Col. 10 de Septiembre calle Sisimiles #23.5.5.	2229-4179	Aval Card	2260-6036
	Julio César Alfaro Navarrete	Residencial Libertad Pje 8 #15, La Libertad	2229-3684	Universidad Dr. José M. Delgado	2278-1011

Comerciales	Institución	Dirección	Tipo de obligación	Fecha cancelado
	PRADO	Sucursal Vistas del Sol	Compra de Artículos del hogar	30/09/2006
	Banco Procredit	Sucursal Boulevard Constitución	Prestamo Personal	30/06/2006

Con el objeto que la Cooperativa pueda sustentar financieramente la concesión del financiamiento aquí solicitado, autorizo para que investigue mi historial crediticio, tanto con las personas naturales como entidades. Garantizo la exactitud de la información contenida en esta solicitud. Autorizo a la Cooperativa para que conserve esta información y consultarla en sus archivos, aunque no se conceda el crédito solicitado. Además, puedo confirmar la información anterior por los medios que estime convenientes. El pago de un préstamo, me comprometo a no cesar mis pagos ordinarios sin antes consultarlo con la Cooperativa. Me comprometo informar a la Cooperativa, de cualquier cambio que afecte la información anterior.

Santa Tecla 9-02-2007  
Lugar y Fecha

[Firma]  
Firma del cliente

J.A.A.N.  
Como lo es firma

**USO EXCLUSIVO PARA LA COOPERATIVA**

**INFORME DEL ASESOR** Monto del préstamo: \$3,600.00 Aportaciones: \$5.71 Ahorros: \$1.50 Fecha de Ingreso: 01/06/06 No. Préstamos solicitados: 1

El mayor ha sido de: \_\_\_\_\_ Experiencia crediticia: \_\_\_\_\_ Actualmente presenta saldos en mora de: \_\_\_\_\_ Actividad Económica: \_\_\_\_\_

Comentarios: Aprobado RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CREDITO, CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, GERENCIA Ejecutivo que tramita: Julia Palacios

En sesión celebrada a las 19 horas con 25 minutos, del día 19 de 03 del 07 se concede la cantidad de \$3,600.00 al 16 % capitalización % sobre el monto, ahorro 1.50 plazo 60 forma de pago Ordin desde garantía Prado cuota de préstamo \_\_\_\_\_ Otras condiciones: \_\_\_\_\_

[Firma] [Firma] [Firma]

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

SUPLENTE

GERENCIA





**SOLICITUD DE PRÉSTAMO**

No. Solicitud: 001  
No. Asociado: \_\_\_\_\_

TIPO DE CLIENTE

Solicitante  Firma Solidaria  Fiador Hipotecante

El siguiente formulario deberá ser completado con letra de molde y dentro de los espacios

**I. Datos del préstamo solicitado**

Personal  Rotativo  Comercio  Sobre ahorro  
 Vivienda  Gerenciales  Producción

**II. Datos del solicitante**

Nombre según DUI: Javier Ernesto Conde Saca  
Primer nombre: Javier Segundo nombre: Ernesto Primer apellido: Conde Segundo apellido: Saca Apellido de casado: \_\_\_\_\_  
Nombre según NIT: Javier Ernesto Conde Saca  
DUI: 01301522-4  
Lugar y fecha de expedición: San Salvador 26-02-05  
NIT: 0614-030960-101-6  
Sexo:  Femenino  Masculino  
Pasaporte: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: Salvadoreño  
Estado civil:  Soltero  Casado  Viudo  Divorciado  Acompañado  
Fecha de nacimiento: 03-09-60  
Profesión u Ocupación: Ingeniero Civil  
Número de dependientes: 3  
Carné de residente: \_\_\_\_\_  
Tiempo de residir en el país (extranjeros): Hasta un año  Más de un año

**III. Datos del préstamo**

Monto solicitado: \$ 3600.00 Plazo en meses: 60 Valor aportación \$ - Valor ahorro \$ -  
Destino: Gastos Personales Forma de pago: Orden de cheque

**IV. Domicilio**

Tipo de propiedad donde reside: Propia  Alquilada  Familiar  Financiada  Institución: \_\_\_\_\_ Cuota \$ \_\_\_\_\_  
Dirección Completa: Res. La Unica, Calle Paraiso #467, San Salv. Tiempo de Residir en esa dirección: 25 años  
Enviar Correspondencia: Casa  Oficina  Otra   
e-mail: 3econde@yahoo.com  
Teléfono: 2223-0638  
Celular: 3312-1425

**V. Empleo Anterior**

Llene este apartado si va a menos de 12 meses de laborar en la misma empresa. Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_ Fecha de Retiro: \_\_\_\_\_  
Nombre de la empresa o negocio: \_\_\_\_\_ Cargo Desempeñado: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**VI. Ingresos**

Si sus ingresos provienen de negocio propio, anote el promedio de sus ingresos por ventas de los últimos 6 meses

Fuente de ingreso: Asalariado  Pensionado  Negocio Propio  No. Registro de IVA: \_\_\_\_\_  
Nombre de la empresa o negocio: Construcciones del futuro  
Sueldos \$ 890.00  
Comisiones \$ -  
Dirección: Urb. Monte Verde, Av. Los Andes # 26, Santa Tecla  
Otros ingresos \$ -  
Cargo Desempeñado: Supervisor de Obra Teléfono: 2229-3011  
Nombre del Jefe Inmediato: José Raul Pérez Fecha de ingreso: 04/04/96  
Si es negocio propio, (anexar Estados Financieros y declaraciones del IVA), en vez se le pide que explique:  
Tiempo de establecido: \_\_\_\_\_ Años Es propietario único del negocio: Si  No  Número de propietarios: \_\_\_\_\_  
Actividad principal del negocio: \_\_\_\_\_ Indique su participación: \_\_\_\_\_

**VII. Datos del Cónyuge**

Nombre del cónyuge: Marisol Gabriela Nazarro de Conde  
DUI: 07952614-0 NIT: 0614-141165-101-6  
Lugar de trabajo: Ama de casa Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_ Salario: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**VIII. Garantía Ofrecida**

Garantía: Firma Solidaria  Hipotecaria  Prendaria

Valor estimado del inmueble \$: \_\_\_\_\_ Valor estimado del vehículo \$: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Está Hipotecado  Sí  No Marca: \_\_\_\_\_ Placa: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_

**IX. Propiedades**

Posee vehículo propio:  Sí  No Valor estimado del vehículo \$: 4,000.00

Marca: Honda Placa: P520-752

Tipo de inmueble: Terreno  Vivienda  Local

Año: 2001 Modelo: CIVIC

Dirección: Res. La Unica, calle Paraiso #467; San Salvador

Valor estimado \$: \_\_\_\_\_

Se encuentra Hipotecado:  Sí  No Institución: \_\_\_\_\_ Saldo: \$ \_\_\_\_\_

**X. Información Financiera**

Cuentas que posee:  Ahorro Saldo: \$ 3,250.00 Institución: Bancosol

Corriente Institución: \_\_\_\_\_

Obligaciones pendientes de pago: Institución: Bancosol Monto: \$ 20,000.00 Saldo: \$ 9,000.00 Cuota: \$ 230.00

Institución: \_\_\_\_\_ Monto: \$ \_\_\_\_\_ Saldo: \$ \_\_\_\_\_ Cuota: \$ \_\_\_\_\_

**XI. Referencias**

Personales	Nombre	Dirección de casa	Teléfono	Lugar de Trabajo	Teléfono
	José Arturo	Cal. San José Pte E		Industrias	
	Mejía Hernández	Casa #25, San Salvador	2237-4016	El Sueño	2279-4366
	Nerónica Lisbeth	Res. La Unica Calle			
	Carpio Fuentes	El Paraiso #460 S.S.	2223-7100	Amade casa	

Familiares	Nombre	Dirección de casa	Teléfono	Lugar de Trabajo	Teléfono
	Sofía Noemi	Cal. San Andrés		AVX	
	Estrada Saca	Calle I #43, San Salv.	2225-1548	Industrias	2267-1572
	Ana María	Cal. Campestre		Lopez Y	
	Conde Coñas	Pol. H Pse 2 #3.5.T.	2229-3322	Asociados	2279-8015

Comerciales	Institución	Dirección	Tipo de obligación	Fecha cancelado
	CORACAO	Sucursal Galerías	Compra de Artículos del Hogar	16/12/00
	Banco CUSATLAN	Sucursal Escalon	Préstamo Personal	21/07/03

Con el objeto que la Cooperativa pueda sustentar financieramente la concesión del financiamiento aquí solicitado, autorizo para que investigue mi trayectoria crediticia, tanto con las personas naturales como entidades. Garantizo la exactitud de la información contenida en esta solicitud. Autorizo a la Cooperativa para que conserve esta información y constancias en sus archivos, aunque no se conceda el crédito solicitado. Además, puedo confirmar la información anterior por los medios que estime convenientes. En caso de ser concedido el préstamo, me comprometo a no contraer nuevos créditos sin antes consultarlo con la Cooperativa. Me comprometo a informar a la Cooperativa, de cualquier cambio que afecte la información anterior.

Santa Tecla 09-02-2007  
Lugar y fecha

*[Firma]*  
Firma del solicitante

J.E.C.S.  
Como lee su firma

**USO EXCLUSIVO PARA LA COOPERATIVA**

INFORME DEL ASESOR Monto del préstamo: \_\_\_\_\_ Aportaciones: \_\_\_\_\_ Ahorros: \_\_\_\_\_ Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_ No. Préstamos solicitados: \_\_\_\_\_  
El mayor ha sido de: \_\_\_\_\_ Experiencia crediticia: \_\_\_\_\_ Actualmento presenta saldos en mora de: \_\_\_\_\_ Actividad Financiera: \_\_\_\_\_  
Comentarios: \_\_\_\_\_ Resolución del Comité de Crédito, Consejo de Administración, Gerencia \_\_\_\_\_ Ejecutivo que tramita: \_\_\_\_\_  
En sesión celebrada a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos, del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ se concede la cantidad de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ % capitalización \_\_\_\_\_ % sobre el monto, ahorro \_\_\_\_\_, plazo \_\_\_\_\_ forma de pago \_\_\_\_\_, garantía \_\_\_\_\_ cuota de préstamo: \_\_\_\_\_ Otras condiciones \_\_\_\_\_

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL SUPLENTE GERENCIA

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE  
R.L.



PROPUESTA DE FINANCIAMIENTO

Número de solicitud: 001

Nombre de asociado: Jonathan Alexander Alfaro Navarrete.

Cantidad solicitada: \$3,600.00 Plazo: 60 Meses.


Tipo de Garantía: Firma solidaria

Nombre de fiador: Javier Ernesto Conde Saca

Tipo de préstamo: Consumo Tasa: 16%

Documentos entregados:

- Solicitud de préstamos de cliente y fiador
- Fotocopia de DUI y NIT.
- Fotocopia de recibos de agua, luz, teléfono y cable.
- Constancias de salario (deudor y codeudor).
- Referencias crediticias.
- Fotocopia de certificado del seguro social.

F. 

Ejecutivo de crédito: Julia Carolina Palacios Cerritos

Santa Tecla, 9 de febrero de dos mil siete.



## FORMATO DE CONSULTA DE REFERENCIAS

 Deudor Principal  
 Codeudor Solidario

Nombre del cliente: Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

Referencia No.: 0004519

Fecha: 12 de febrero de 2007

## REFERENCIAS PERSONALES

Nombre de la persona que da referencia: María Concepción López Castro

¿Desde hace cuanto tiempo le conoce?: más de 6 añosCaracterísticas del cliente: Es una persona responsable, dinámica, estable por lo cual no duda en recomendarle¿Ha presentado problemas de salud crónica?: No, siempre ha sido una persona muy saludableSabe usted el destino del préstamo solicitado: Gastos PersonalesConsidera que tiene problemas familiares: No

Comentarios: Refiere que el potencial cliente es una persona que posee la cualidad de ser responsable y por lo cual no duda en ningún momento recomendarle para este tipo de obligaciones, pues considera que por cuestiones personales el Sr. Alfaro se ha visto en la necesidad de contraer esta deuda, sin embargo confía que con el tiempo que tiene de conocerle sabe como evaluarle como una persona capaz de cumplir con todas sus obligaciones

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 09:35 AMFecha: 12 de febrero de 2007

Nombre de la persona que da referencia: Salvador Alberto Jiménez Rodríguez

¿Desde hace cuanto tiempo le conoce?: 10 añosCaracterísticas del cliente: Responsable, Comprometido, cumplidor¿Ha presentado problemas de salud crónica?: NoSabe usted el destino del préstamo solicitado: Gastos PersonalesConsidera que tiene problemas familiares: No

Comentarios: Refiere que el potencial cliente es una persona que posee la cualidad de ser responsable y siempre cumple su palabra, por lo tanto, no duda en recomendarle

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 10:05 AM

## REFERENCIAS FAMILIARES

Fecha: 12 de febrero de 2007Nombre: Ester Abigail Alfaro GarcíaParentesco: TíaPersonas que dependen económicamente del Sr.(a)(Srita.): 2¿Tiene problemas familiares?: No¿Presenta diagnóstico médico de enfermedad crónica?: No ¿de que tipo?: Ha tenido serios problemas económicos durante el último año: NoCaracterísticas del cliente: Responsable, siempre cumple su palabra, es muy diligenteSabe usted, cual es el destino del préstamo que nos ha solicitado: Gastos personalesPosee otro tipo de obligación crediticia: No, tenía pero ya las cancelóComentarios: Refiere que desde niño demostró un alto grado de responsabilidad, y cuando él da su palabra siempre la cumple, pues posee principiosAnalista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 10:36 AM



Fecha: 12 de febrero de 2007

Nombre: Julio César Alfaro Navarrete

Parentesco: Hermano

Personas que dependen económicamente del Sr. (a) (Srita.): 2

¿Tiene problemas familiares?: No

¿Presenta diagnóstico médico de enfermedad crónica?: No ¿de que tipo? .

Ha tenido serios problemas económicos durante el último año: No

Características del cliente: Responsable, con buenos principios, estabilidad familiar.

Sabe usted, cual es el destino del préstamo que nos ha solicitado: Gastos personales

Posee otro tipo de obligación crediticia: No

Comentarios: Refiere que siempre ha demostrado ser responsable de todas las cosas o acciones que realiza, en su hogar, con sus amigos, desde niño demostró un alto grado de responsabilidad, y cuando él da su palabra siempre la cumple, pues posee principios

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 10:55 AM

.....

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Fecha: 12 de febrero de 2007

Nombre comercial: PRADO

Nombre de la persona entrevistada: Yaneth Carolina Zúñiga Menjívar

Cargo desempeñado: Ejecutiva de créditos

Conoce a nuestro cliente: Si

Presentó alguna vez morosidad en su crédito: No

Cual es la razón por la cual se retrasó en el pago de su cuota: .

Cual fue el límite de crédito: \$1,500.00

Aun presenta cuotas pendientes de pago: No Cuantas?: .

Fecha de liquidación del préstamo: 30 de septiembre de 2006

Categoría en la cual calificaría a nuestro cliente de acuerdo a su récord crediticio: Cliente categoría "A"

Comentarios:

Tomando en cuenta que una de las cualidades del cliente es ser social, en la casa comercial se le llegó a conocer personalmente, por lo cual no dudamos en recomendarle por su alto grado de responsabilidad que posee

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 11:20 AM

Fecha: 12 de febrero de 2007

Nombre comercial: Banco Procredit

Nombre de la persona entrevistada: Mario Orlando Flores Palacios

Cargo desempeñado: Ejecutiva de créditos

Conoce a nuestro cliente: Si

Presentó alguna vez morosidad en su crédito: No

Cual es la razón por la cual se retrasó en el pago de su cuota: .

Cual fue el límite de crédito: \$ 2,000.00

Aun presenta cuotas pendientes de pago: No Cuantas?: .

Fecha de liquidación del préstamo: 30 de junio de 2006

Categoría en la cual calificaría a nuestro cliente de acuerdo a su récord crediticio: Cliente categoría "A"

Comentarios:

Según los registros del Banco el cliente siempre fue muy puntual en el pago de sus cuotas, por lo cual no duda en recomendarle

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 11:50 AM



FORMATO DE CONSULTA DE REFERENCIAS

- Deudor Principal
- Codeudor Solidario

Nombre del cliente: Javier Ernesto Conde Saca

REFERENCIAS PERSONALES

Fecha: 13 de febrero de 2007

Nombre de la persona que da referencia: José Arturo Mejía Hernández

¿Desde hace cuanto tiempo le conoce?: 5 años

Características del cliente: Responsable, solidario, prudente y con buenos principios

¿Ha presentado problemas de salud crónica?: No

Considera que tiene problemas familiares: No

Comentarios: Refiere que es una persona responsable, por lo cual no duda en recomendarle

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 08:27 AM

Fecha: 13 de febrero de 2007

Nombre de la persona que da referencia: Verónica Lisbeth Carpio Fuentes

¿Desde hace cuanto tiempo le conoce?: 8 años

Características del cliente: Responsable y buenos principios

¿Ha presentado problemas de salud crónica?: No

Considera que tiene problemas familiares: No

Comentarios: Al conocer al Sr. Conde Saca sabe que es una persona responsable y cumplidor de sus obligaciones

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 09:10 AM

REFERENCIAS FAMILIARES

Fecha: 13 de febrero de 2007

Nombre: Sofía Noemí Estrada Saca

Parentesco: Tía

Personas que dependen económicamente del Sr. (a) (Srita.): 3

¿Tiene problemas familiares?: No

¿Presenta diagnóstico médico de enfermedad crónica?: No ¿de que tipo? .

Ha tenido serios problemas económicos durante el último año: No

Características del cliente: Responsable, buenos principios

Posee otro tipo de obligación crediticia: No

Comentarios: Refiere que desde siempre lucha por lo que quiere, manteniendo un alto grado de responsabilidad, a parte de ser un buen amigo y es muy solidario a las necesidades de las personas que le rodean

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez Hora: 09:36 AM



Fecha: 12 de febrero de 2007

Nombre: Ana María Conde Cañas \_\_\_\_\_

Parentesco: Tía \_\_\_\_\_

Personas que dependen económicamente del Sr. (a) (Srita.): 3 \_\_\_\_\_

¿Tiene problemas familiares?: No \_\_\_\_\_

¿Presenta diagnóstico médico de enfermedad crónica?: No \_\_\_\_\_ ¿de que tipo? \_\_\_\_\_

Ha tenido serios problemas económicos durante el último año: No \_\_\_\_\_

Características del cliente: Responsable, con buenos principios, estabilidad familiar, solidario, buen amigo \_\_\_\_\_

¿Posee algún tipo de obligación crediticia?: No \_\_\_\_\_

Comentarios: Siempre ha sido muy responsable y diligente, ha demostrado tener excelentes principios y buenas costumbres, a parte de que es un buen amigo \_\_\_\_\_

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez \_\_\_\_\_ Hora: 10:05 AM

.....

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Fecha: 13 de febrero de 2007

Nombre comercial: CURACAO \_\_\_\_\_

Nombre de la persona entrevistada: Yolanda Marisol Henríquez Ulloa \_\_\_\_\_

Cargo desempeñado: Ejecutiva de créditos \_\_\_\_\_

Conoce a nuestro cliente: Si \_\_\_\_\_

Presentó alguna vez morosidad en su crédito: No \_\_\_\_\_

Cual es la razón por la cual se retrasó en el pago de su cuota: \_\_\_\_\_

Cual fue el límite de crédito: \$1,800.00 \_\_\_\_\_

Aun presenta cuotas pendientes de pago: No \_\_\_\_\_ Cuantas?: \_\_\_\_\_

Fecha de liquidación del préstamo: 16 de febrero de 2000 \_\_\_\_\_

Categoría en la cual calificaría a nuestro cliente de acuerdo a su récord crediticio: Cliente categoría "A" \_\_\_\_\_

Comentarios:

Al Señor Conde Saca, se le ha establecido como un cliente especial por su excelente récord crediticio por lo cual le recomiendan para cualquier obligación que contraiga

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez \_\_\_\_\_ Hora: 10:37 AM

.....

Fecha: 13 de febrero de 2007

Nombre comercial: Banco Cuscatlán \_\_\_\_\_

Nombre de la persona entrevistada: Kevin Adonai Estrada Tobías \_\_\_\_\_

Cargo desempeñado: Ejecutivo de créditos \_\_\_\_\_

Conoce a nuestro cliente: Si \_\_\_\_\_

Presentó alguna vez morosidad en su crédito: No \_\_\_\_\_

Cual es la razón por la cual se retrasó en el pago de su cuota: \_\_\_\_\_

Cual fue el límite de crédito: \$ 3,000.00 \_\_\_\_\_

Aun presenta cuotas pendientes de pago: No \_\_\_\_\_ Cuantas?: \_\_\_\_\_

Fecha de liquidación del préstamo: 31 de julio de 2003 \_\_\_\_\_

Categoría en la cual calificaría a nuestro cliente de acuerdo a su récord crediticio: Cliente categoría "A" \_\_\_\_\_

Comentarios:

Según los registros del Banco el cliente siempre fue muy puntual en el pago de sus cuotas, por lo cual no duda en recomendarle

Analista de créditos que entrevistó: Julio Martínez \_\_\_\_\_ Hora: 11:20 AM

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



**CONSULTA DE BURÓS DE CRÉDITO**

Referencia No.: 0004519  
No. Solicitud: 01  
Cuenta de Ahorro:  
142-005246-7  
No. de Socio: 1980

**Nombre del cliente:** Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

BURÓ	CALIFICACIÓN
SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO	"A"
DICOM	"A"
INFORED	"A"



COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



### INFORME PARA RESOLUCION DE COMITÉ

**NOMBRE DEL CLIENTE:** Jonathan Alexander Alfaro Navarrete.

Con fecha 9 de febrero de los corrientes se recibe la solicitud y documentación mediante la cual el Asociado No. 1980 solicita se le otorgue un préstamo para gastos personales según las siguientes condiciones

1.

<b>DESTINO DEL PRESTAMO :</b>	Consumo
<b>MONTO SOLICITADO :</b>	\$3,600.00
<b>PLAZO :</b>	60 Meses
<b>TASA :</b>	16% anual
<b>CUOTA ESTIMADA:</b>	\$106.46
<b>GARANTIA:</b>	Firma Solidaria Del Sr. Javier Alexander Conde Saca

2.

ANÁLISIS:	DEUDOR	FIADOR
CALIFICACIÓN FINANCIERA	"A"	"A"
CAPACIDAD DE PAGO	Según constancia de salario tiene ingresos de \$700.00 y únicamente se le efectúan descuentos de ley, por lo cual se le puede aplicar un descuento hasta por el 20% del salario.	Según constancia de salario tiene ingresos de \$890.00 y únicamente se le efectúan descuentos de ley, por lo cual se le puede aplicar un descuento hasta por el 20% del salario.

ESTABILIDAD LABORAL	Solicitante labora en Construcciones del Futuro desde hace 3 años.	Fiador labora en Construcciones del Futuro desde hace 11 años.
REFERENCIAS	Se constató que ha sido sujeto de crédito en Prado y Banco Procredit. Además, se confirmaron las referencias personales y familiares, las cuales dan fe de lo manifestado por el cliente.	Se constató que ha sido sujeto de crédito en la Curacao y Banco Cuscatlan, además se confirmaron las referencias personales y familiares, las cuales dan fe de lo manifestado por el fiador.
NUCLEO FAMILIAR	Está conformado por su esposa y un hijo. Presenta estabilidad familiar	Está conformado por su esposa y dos hijos. Presenta estabilidad familiar

### 3.

#### COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DEL ANALISTA:

Después de efectuada la investigación, se recomienda otorgar el préstamo solicitado bajo las siguientes condiciones:

Monto:	\$3,600.00
Destino:	Gastos personales
Plazo:	60 meses
Fuente de Recursos:	Propios
Tasa de Interés:	16%, La cual estará sujeta a modificaciones por acuerdo del Consejo de Administración de la Cooperativa. En caso de mora se reconocerá tres puntos adicionales a la tasa de referencia de fondos propios a la fecha.
Forma de retiro:	Un solo desembolso al contratar, depositado en la cuenta de ahorro No. 142-005246-7 a nombre del asociado
Forma de pago:	Mediante 59 cuotas mensuales fijas, vencidas y sucesivas de \$87.55 que comprende capital e intereses; \$3.60 de seguro de deuda; \$5.40 de comisión por servicio e IVA por \$0.70; aportación \$5.71; ahorro \$1.50; y gastos operativos por \$2.00; haciendo una cuota total de \$106.46, más una última por el saldo que


Forma de contratar	exista al vencimiento Suscripción de pagaré
--------------------	--

4.

**APLICACIÓN DEL DESEMBOLSO**

Monto aprobado	\$ 3,600.00
(-) Comisión por trámite	\$ 36.00
(-) IVA	\$ 4.68
(-) Descuento de prima de seguro de deuda	\$ 18.00
Total de Desembolso del préstamo ha ser abonado en cuenta de ahorro No. 142-005246-7	\$ 3,541.32

Elaboro:   
**Analista: Julio Martínez**

Visto Bueno:   
**Supervisor de créditos: Lilian Suárez**

5.

**RESOLUCIÓN DEL COMITÉ**

Después de analizar lo anterior este comité **ACUERDA:** Aprobar el préstamo solicitado por el Sr. Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

Santa Tecla, 15 de febrero de 2007

**APROBADO**



**DENEGADO**



**PENDIENTE**



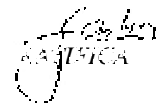
*FIRMAS COMITÉ DE CRÉDITO*



**Presidente**



**Secretario**



**Vocal**

## ACTA DE APROBACIÓN

## ANEXO No. 20

**ACTA NÚMERO MIL SETENTA Y DOS:** Reunidos los miembros del Comité de Crédito en el local de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Centro de Tecnología Agrícola que se abrevia ACECENTA de R.R., ubicada en la sexta calle poniente número uno guión ocho Santa Tecla, habiendo sido convocados para el día jueves quince de febrero del año dos mil siete, a las tres horas con quince minutos, dando inicio la reunión a las tres horas con quince minutos, estando presentes los siguientes miembros: Sandra Patricia Vásquez Mendoza, Omar Salvador Guevara Hernández e Irma Elizabeth Abrego Martínez. En su orden: Secretaria, Primer Suplente y segundo Suplente, respectivamente. Con permiso María Marta Jiménez García y Juana Marisela de Aguilera (Presidente y Vocal) respectivamente, reunidos con el propósito. **UNO.** Comprobación de quórum. **DOS.** Lectura y aprobación de agenda. **TRES.** Lectura y aprobación de acta anterior. **CUATRO.** Disponibilidad, **CINCO.** Presentación de préstamos, **SEIS.** Seguimiento. **DESARROLLO: UNO.** El quórum se estableció con la asistencia de tres miembros. **DOS.** Lectura y aprobación de agenda, se aprueba sin objeción. **TRES.** Se le dio lectura al acta número mil setenta de fecha veintiséis de febrero de dos mil siete. **CUATRO.** La disponibilidad presentada es de ciento treinta y cinco mil quinientos treinta y dos dólares con cuarenta y cinco centavos. **CINCO.** Los créditos presentados son los siguientes: Uno) Johanna Elena de Henríquez, monto aprobado es de siete mil dólares a una tasa del dieciséis por ciento anual con una cuota de ciento ochenta y ocho dólares con sesenta y cinco centavos a un plazo de sesenta meses para un destino de consolidación de deudas y gastos personales con una garantía de dos fiadores, su forma de pago es orden de descuento, ejecutivo de crédito Alexander Humberto Miranda Bernal. Dos) Jonathan Alexander Alfaro Navarrete, monto aprobado es de tres mil seiscientos dólares a una tasa del dieciséis por ciento anual con una cuota de ciento seis con cuarenta y seis centavos a un plazo de sesenta meses para un destino de gastos personales con una garantía de firma solidaria, su forma de pago es orden de descuento, ejecutiva de crédito Julia Carolina Palacios Cerritos, Tres) Rafael Antonio Alvarado Gutiérrez, monto aprobado es de cinco mil dólares a una tasa de veintiuno por ciento anual con una cuota de ciento cincuenta y uno dólares con sesenta y nueve centavos a un plazo de sesenta meses para un destino de consolidación de deudas y gastos personales con una garantía de mutuo y pagaré su forma de pago es orden de descuento, ejecutivo de crédito Leonel Danilo Campuzano Mancía, Cuatro) José Daniel Gómez Fernández, monto aprobado es de doce mil dólares a una tasa de dieciséis por ciento anual con una cuota de doscientos sesenta y uno dólares con setenta y seis centavos a un plazo de ochenta y cuatro meses para un destino de consolidación de deudas y gastos personales con una garantía de mutuo y pagaré más un fiador, su forma de pago es orden de descuento, ejecutiva de crédito Julia Carolina Palacios Cerritos, **SEIS.** En seguimiento se tiene a la socia número mil setecientos setenta y seis, Fátima Andrea Osorio Huevo, se solicitó informe de este caso para el viernes treinta de marzo del dos mil siete. Y no habiendo más que hacer constar firmamos la presente a las diecinueve horas con veinticinco minutos de este mismo día y lugar antes mencionado.

Sandra Patricia Vásquez Mendoza  
Secretaria

Omar Salvador Guevara Hernández  
Primer Suplente

Irma Elizabeth Abrego Martínez  
Segundo Suplente

NOTIFICACIÓN DE OTORGAMIENTO

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE  
R.L.



Referencia No.: 0004519  
No. Solicitud: 01  
Cuenta de Ahorro: 142-005246-7  
No. de Socio: 1980

San Salvador, 15 de febrero de 2007

Señor  
Jonathan Alexander Alfaro Navarrete  
Presente

Estimado señor Alfaro, tenemos el agrado de comunicarle que nuestro comité de créditos, ha establecido como aprobada su solicitud de préstamo, bajo las siguientes condiciones:

*Monto:* \$3,600.00

*Destino:* Gastos personales

*Plazo:* 5 años o 60 meses

*Fuente de Recursos:* Propios

*Tasa de Interés:* 16 %  
La cual estará sujeta a modificaciones por el Consejo de Administración de la Cooperativa. En caso de mora se reconocerá tres puntos adicionales a la tasa de referencia de fondos propios a la fecha.  
Tasa de interés efectiva anualizada del 16%

*Forma de retiro:* Un solo desembolso al contratar

*Forma de pago:* Mediante 59 cuotas mensuales fijas, vencidas y sucesivas de \$87.55 que comprende capital e intereses; \$3.60 de seguro de deuda; \$5.40 de comisión por servicio e IVA por \$0.70; aportación \$5.71; ahorro \$1.50; y gastos operativos por \$2.00; haciendo una cuota total de \$106.46, más una última por el saldo que exista al vencimiento

*Forma de contratar:* Suscripción de pagaré

**CONDICIONES ESPECIALES**

Del presente préstamo se descontará el 1.00% más IVA en concepto de comisión por otorgamiento.

Se aplicará en concepto de prima de seguro el 0.5% por monto otorgado el cual será descontado en el desembolso.

## **ANEXO No. 21**

Otorgar orden de descuentos al pagador de Construcciones del Futuro, por un monto de \$106.46, para que se le abone mensualmente las cuotas correspondientes a este préstamo El desembolso se hará efectivo en su cuenta de ahorro No.142-005246-7

El fiador solidario autoriza a la cooperativa cargar o retener en cualquier cuenta de depósito a su nombre el importe de los saldos en mora y gastos en que e la cooperativa incurriere por su causa.

La fecha de pago de la cuota mensual de su préstamo será la fecha de contratación, cancelando su primera cuota 30 días después de ésta. Podrá modificarse dicha fecha de pago, de acuerdo a previa solicitud del cliente.

La tasa preferencial otorgada en el presente préstamo está en función de los productos contratados dentro del paquete adquirido que el cliente posea con la cooperativa, la cuota está sujeta a modificación si renuncia a cualquiera de los productos contratados dentro del paquete adquirido, incrementando la tasa de interés por producto renunciado.

### **APLICACIÓN DEL DESEMBOLSO**

Monto aprobado	\$ 3,600.00
(-) Comisión por trámite	\$ 36.00
(-) IVA	\$ 4.68
(-) Descuento de prima de seguro de deuda	\$ 18.00
Total de Desembolso del préstamo abonado a su cuenta de ahorro No. 142-005246-7	\$ 3,541.32

La resolución de los productos solicitados es válida por un periodo de 30 días, cumplido el plazo establecido será necesario una nueva evaluación del cliente con comprobación de ingreso actualizado.

\_\_\_\_\_  
Supervisor de créditos

Yo, Jonathan Alexander Alfaro Navarrete, me doy por enterado, sobre las condiciones aprobadas en mi préstamo ref. No. 0004519, por parte de Cooperativa Financiera Solidez Total Acecenta de R.L. y firmo en señal de aceptación de las mismas.

\_\_\_\_\_  
Jonathan Alexander Alfaro Navarrete

## ESTIMADO ASOCIADO ANTES DE EFECTUAR UN PRESTAMO LE RECOMENDAMOS:

### Hacerse las Sigüientes Preguntas:

- ¿Esto y solicitando dinero para resolver una necesidad verdadera?
- ¿Esto y solicitando la cantidad que realmente necesito?
- ¿Este préstamo va a ayudar a mi familia y a mí?
- ¿Esto y haciendo buen uso de las facilidades de crédito de mi cooperativa?
  - ¿Tiene este préstamo un uso productivo?
- ¿Puedo pagarlo en la forma en que me esto y comprometiendo?

### Aplicar el Secreto de las 3 P

#### 1. Pagar con puntualidad resulta más económico

##### Observe:



El asociado Antonio, tomó un préstamo en la cooperativa, para pagarlo en 12 cuotas mensuales. Pero, Antonio se atrasa en el pago de sus cuotas. Tiene la costumbre de pagar cada dos meses, por lo que se tardó 24 meses en liquidar su préstamo, en vez de 12 como había convenido. Como resultado, Antonio adicional al interés normal pagó \$15.38.00 en intereses Moratorios por su préstamo de \$300.

##### Compare:

El Asociado José tomó también un préstamo de \$300 en la cooperativa para pagarlo en 12 cuotas mensuales. Pero José es un asociado muy cumplido y que paga con puntualidad las cuotas de su préstamo y terminó de pagarlo en los 12 meses convenidos. Como consecuencia, José pagó solamente \$14.62 en intereses por su préstamo de \$300.



Resultado: José por ser puntual economizó \$15.38

#### 2. Pagar con puntualidad mantiene su crédito

##### Observe



Poco después, Antonio solicitó otro préstamo de \$300 en la cooperativa para pagarlo en 12 meses. El Comité de Crédito estudió la solicitud y el récord de pago y encontró que éste no pudo cumplir el compromiso de pagar \$300 en 12 meses. Por lo tanto determinó concederle solamente \$150 que es la cantidad que Antonio puede pagar en 12 meses, de acuerdo con la experiencia del préstamo anterior.

##### Compare:

José también solicitó otro préstamo por la cantidad de \$300 en la cooperativa para pagarlo en 12 meses. El Comité de Crédito estudió la solicitud y el récord y aprobó el préstamo de \$300 porque éste había demostrado que podía pagarlos en 12 meses.



Resultado: José es puntual, por lo que tiene buen crédito en su cooperativa.

#### 3. Pagos puntuales excedentes seguros Ejemplo:



En una cooperativa que tiene muchos Antónios, el capital prestado no regresa con la velocidad calculada. Existe morosidad por lo que se disminuye el capital de trabajo de la cooperativa y a fin de año hay menos excedentes de los que debería haber.

##### Compare:

En una cooperativa de crédito donde hay muchos José no hay morosidad, los excedentes son mayores y se pueden distribuir entre los asociados.

### EL SECRETO DE LAS 3P:

¡PAGAR-PUNTUAL-PAGA!



**ANEXO No. 23**

**COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.**



*Santa Tecla, 23 de febrero de 2007*

**AVISO DE VENCIMIENTO**

*Señor  
Juan Carlos Rauda Olivares  
Presente*

*Con todo respeto, le recordamos a usted que su préstamo con referencia No. 0008549636, de tipo personal con cuota por \$84.91, vence el 01 de marzo de los corrientes.*

*Por lo tanto, le invitamos a efectuar oportunamente dicho pago con el propósito de no afectar su récord crediticio y evitar que su cuenta presente a futuro saldos en mora.*

*Deseándole servir siempre de la forma en que usted se merece y en la espera de su oportuno pago, quedo de usted,*

*Atentamente,*

*Julio Vicente Figueroa Herrera  
Gestor de Cobros*



COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



### BITÁCORA DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

 Unidad Responsable: Créditos y cobros

 Cargo desempeñado: Gestor de cobros

 Nombre: Julio Vicente Figueroa Herrera

Deudor <i>Juan Carlos Rauda Olivares</i>	Cuota Mensual \$ 84.91	Deuda Total \$ 1,696.65
---	---------------------------	----------------------------

#### GESTIONES REALIZADAS

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si	No	Escrita	Teléfono	Personal	
05 /03 /07	10 :00 AM	X			X		<i>Juan Rauda</i>

**Resultados**

*Se logró contacto con el cliente en oficina( Tel. 2229-3085) dio promesa de pago para el 10 de marzo de 2007, manifiesta que tiene problemas familiares.*

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si	No	Escrita	Teléfono	Personal	
11 /03/07	2:00 PM		X	X			

**Resultados**

*Se llamó a oficina del cliente, pero no se encontraba, no cumplió promesa de pago por lo que se le envió Carta No. 1*

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si	No	Escrita	Teléfono	Personal	
20/03/07	9:30 AM	X		X	X		<i>Juan Rauda</i>

**Resultados**

*Se logró contacto con el cliente ( Tel. 7738-4009), pero no pudo atender, no correspondió llamada por lo que se envió carta No. 2*

#### Observaciones

*25/03/07  
 Cliente se presentó a la cooperativa, realizó el pago y se puso al día.  
 Motivo de mora:  
 Enfermedad de esposa*

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 03 de abril de 2007

CARTA PRE-COBRO JUDICIAL

Señor  
Luis Eduardo Soto Turcios  
Presente

Estimado señor Soto Turcios, estoy recibiendo de la Cooperativa Financiera Solidez Total ACECENTA de R.L. documentación del préstamo con referencia No. 000862532 de tipo comercio, a cargo de usted, vencido desde el 03 de diciembre de 2006, para gestionar ante ustedes el pago total del mismo, más intereses y otros costos en lo que incurra la vía judicial, si no es cancelado en los próximos 5 días a partir de esta fecha.

La liquidación al día de hoy es la siguiente:

Saldo capital e intereses	\$ 4,542.23
Mora Total	<u>\$ 852.80</u>
Total a cancelar	\$ 5,395.03

Solicito su comprensión sobre los inconvenientes y gastos adicionales que un juicio pueda ocasionarles. No omito manifestar que al cancelar a tiempo este préstamo y presentar una explicación razonable de la demora, confío en que restituirán su prestigio crediticio ante la institución que represento.

Pendiente de sus noticias, quedo de usted,

Atentamente,

---

Lic. Isidro Josué Orellana Fernández  
Abogado

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 11 de marzo de 2007

Señor  
Juan Carlos Rauda Olivares  
Presente

**CARTA No. 1  
RECORDATORIO**

*Oportunamente se hizo el recordatorio a usted, respecto al vencimiento de su préstamo con Referencia No. 0008549636, de tipo personal, el cual venció el 01 de marzo de 2007, razón por la cual le recordamos que el presentar saldos en mora, perjudica no solo su récord crediticio, sino la posibilidad de no calificar para una próxima solicitud de préstamos y hacemos de su conocimiento que el valor a cancelar es por \$85.76.*

*No dudamos que al recibo de la presente, nos honrará con su atención inmediata.*

*Esperando como siempre, recibir noticias suyas pronto, aprovecho para saludarle y desearle éxitos en sus labores diarias, quedo de usted.*

*Atentamente,*

\_\_\_\_\_  
Noemí Carolina Bonilla Navarro  
Supervisor de cobros

*Nota: Si al recibo de la presente usted ya efectuó los pagos respectivos, hacer caso omiso a la presente.*

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



Santa Tecla, 20 de marzo de 2007

CARTA 2  
CITATORIO

Señor  
**Juan Carlos Rauda Olivares**  
Presente

*Estimado Señor Rauda Olivares, anteriormente se le recordó el vencimiento de la cuota de pago de su préstamo con Referencia No. 0008549636. Sin embargo, a la fecha aun presenta saldos en mora, razón por la cual le invitamos a visitar las instalaciones de esta cooperativa dentro de los próximos 5 días, a fin de conocer las causas que le han impedido efectuar el pago y ofrecerle alternativas para solventar dicha situación. Así mismo le recordamos que de no solucionarse esta situación su récord crediticio se verá afectado.*

*El valor de la cuota a cancelar es de \$86.61*

*Reiterándole nuestro apoyo para solventar su problema, quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Noemí Carolina Bonilla Navarro*  
*Supervisor de cobros*

*Nota: Si al recibo de la presente usted ya efectuó los pagos respectivos, hacer caso omiso a la presente*

COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



*Santa Tecla, 15 de abril de 2007*

*Señor*

Luis Eduardo Soto Turcios

*Presente*

**CARTA 3  
NOTIFICACIÓN DEUDOR  
Y FIADOR**

Estimado Señor Soto Turcios, como es de su conocimiento, en dos ocasiones le hemos comunicado la situación bajo la cual se encuentra su préstamo con Referencia No. 000862532. Sin embargo a la fecha no hemos tenido ninguna respuesta de su parte, razón por la cual le solicitamos efectúe el pago correspondiente y en caso de no realizarlo, favor hacerse presente a las instalaciones de la cooperativa dentro de los próximos 3 días, con la finalidad de poder revisar su caso y buscar alternativas que permitan solventar su problema de morosidad, para lo cual se anexa estado de cuenta a la fecha.

Cabe señalar, que de no atender este llamado su caso será trasladado a otras instancias.

En espera de una respuesta favorable a lo anterior, quedo de usted.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Noemí Carolina Bonilla Navarro  
Supervisor de cobros

c.c. Irvin Tomás Pocasangre Mejía (Fiador Solidario)

**ANEXO No. 28**

**COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA  
DE R.L.**



Fecha:	03/03/2006	Tasa:	24%
Fecha de vencimiento:	03/03/2011	Plazo:	60 meses
Ejecutivo a cargo:	Julio Figueroa	Tipo de crédito:	Comercio
Aportaciones:	\$ 5.71	Línea de crédito:	Especial 1- nivelada
Ahorro:	\$ 1.50	Asociado:	1649
Cuota:	\$ 166.53	Nombre:	Luis Eduardo Soto Turcios
		DUI:	01247325-7
		NIT:	1006-051077-101-4
		Monto:	Cinco Mil 00/100 dólares
		Fecha de vencimiento:	03/03/2011
		Garantía:	Mutuo

Fecha de otorgamiento: 03/03/2006	Monto Otorgado: \$5,000.00
-----------------------------------	----------------------------

FECHA DE PAGO	CUOTA	AMORTIZACION A CAPITAL	INTERÉS Y OTROS RECARGOS	AHORRO	APORTACION	SALDO ACTUAL
03-Mar-06						\$ 5,000.00
03-Mar-06			\$ 81.50			\$ 4,918.50
03-Abr-06	\$ 166.53	\$ 43.84	\$ 115.48	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,874.66
03-May-06	\$ 166.53	\$ 44.72	\$ 114.60	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,829.94
03-Jun-06	\$ 166.53	\$ 45.61	\$ 113.71	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,784.33
03-Jul-06	\$ 166.53	\$ 46.52	\$ 112.80	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,737.81
03-Ago-06	\$ 166.53	\$ 47.45	\$ 111.87	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,690.36
03-Sep-06	\$ 166.53	\$ 48.40	\$ 110.92	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,641.96
03-Oct-06	\$ 166.53	\$ 49.37	\$ 109.95	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,592.59
03-Nov-06	\$ 166.53	\$ 50.36	\$ 108.96	\$ 1.50	\$ 5.71	\$ 4,542.23

**Información de mora:**


Total cuotas en mora	\$ 832.65
Recargos por mora	\$ 20.15
<b>Mora Total</b>	<b>\$ 852.80</b>

Saldo actual	\$ 4,542.23
Mora Total	\$ 852.80
<b>TOTAL A CANCELAR</b>	<b>\$ 5,395.03</b>

**ANEXO No. 29**

**PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE COBRO EN LA COOPERATIVA**

**FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.**

<b>COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.</b>		
<i>Unidad organizativa: Departamento de créditos y cobros</i>		
<b>Procedimiento : Gestión de cobro</b>		
<b>PASOS</b>	<b>ETAPA DE COBRO ADMINISTRATIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	<i>Revisa cartera de clientes, selecciona clientes a gestionar, tomando en cuenta el monto, días mora y riesgo.</i>	Gestor de cobros
2	<i>Recuerda al cliente el pago de la cuota por medio de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, carta y correos electrónicos.</i>	
3	<i>Analiza la situación actual de cliente y ofrece alternativas de solución, por medio de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, carta y correos electrónicos.</i>	
4	<i>Da seguimiento, a las soluciones, procurando la efectividad de éstas. No se logra la recuperación se traslada la cuenta a etapa de negociación.</i>	
<b>PASOS</b>	<b>ETAPA DE NEGOCIACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
5	<i>Revisa cartera de clientes, selecciona cliente a gestiona mora de 31 a 120 días</i>	Gestor de cobros
6	<i>Revisa expediente de cliente, identifica: Condiciones de otorgamiento .Realiza gestión de cobro con más presión, visita domicilio y oficina Determina posibles arreglos de pago4.solicita autorización para efectuar propuesta de pago</i>	
	<i>Recibe y evalúa la propuesta, considerando las políticas de la cooperativa</i>	
	<i>Realiza la gestión de cobro, ofrece alternativas de solución y negocia los arreglos de pago</i>	Gestor de cobros

	<i>Cliente no acepta opción de pago, se solicita traslado del préstamo a cobro judicial.</i>	<i>Cliente</i>
7	<i>Determina el costo beneficio de efectuar recuperación y determina: Préstamos que no justifican el costo que implica el proceso de cobro se envía a saneamiento de cartera Préstamos que justifican el costo del proceso de cobro se solicita se autorice el cobro mediante acción judicial  El Jefe de créditos y cobro solicita autorización para el inicio de la acción judicial.</i>	<i>Jefe de Créditos y Cobros</i>
9	<i>Autoriza el traslado del préstamo a cobro mediante acción judicial y envía carta de instrucción de cobro judicial al jurídico (anexo No.30).</i>	<i>Gerente</i>
<b>PASOS</b>	<b>ETAPA DE ACCION JUDICIAL</b>	
10	<i>Revisa el contenido de los expedientes de los préstamos en mora y envía Carta de precobro Judicial</i>	
11	<i>Cuando el cliente no efectúa el pago se da inicio al cobro mediante la acción Judicial Presenta demanda en el juzgado respectivo Tramita el Emplazamiento Tramita la sentencia Adjudicación</i>	<i>Jurídico</i>



COOPERATIVA FINANCIERA SOLIDEZ TOTAL ACECENTA DE R.L.



INSTRUCCIONES AL ABOGADO

Santa Tecla, 19 de abril de 2007

**Licenciado**

**Luis Eduardo Soto Turcios**

Presente

*Estimado Lic. Soto Turcios, para el cobro por las vías judiciales, nos permitimos enviar a usted el caso de un préstamo cuya recuperación no ha sido posible por las vías normales de cobro. La situación del préstamo es la siguiente:*

Saldo capital e intereses	\$ 4,542.23
Mora Total	<u>\$ 853.47</u>
Total a cancelar	\$ 5,395.70

**(Cinco mil trescientos noventa y cinco 70/100 dólares )**

*Se anexa la siguiente documentación: Un aviso de vencimiento, dos cartas de cobro, pagaré único de \$5,000.00, contrato suscrito el día 03 de marzo de 2006, ante los oficios notariales de usted, un avalúo de maquinaria agrícola e informe de estimación de cosecha.*

*Le orientamos hacer traba y embargo en las cuentas de depósito que tuvieren en la cooperativa, y sobre los la información presentada según Estados Financieros al 31 de diciembre de 2005.*

*Reconocemos que en el pasado este cliente fue cumplido en sus pagos, manteniendo buenas relaciones crediticias y operativas con nosotros. Tomando en cuenta esta circunstancia, queda autorizado para enviarle una carta de "Pre-cobro Judicial" en la forma que usted conoce.*

*Esperando sus informes periódicos de los avances de su gestión, nos suscribimos,*

*Atentamente,*

\_\_\_\_\_  
*Lic. Rafael Tiberio Estrada Villanueva*  
*Jefe de Créditos y Cobros*