



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**

**TEMA:**

---

**“INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS  
JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL  
BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO”**

---

**Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de Abogado de los  
Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador**

**AUTOR:**

**LUIS CASTILLO TORRES**

**TUTOR:**

**DR. BORMAN VARGAS**

**Ambato-Ecuador**

**2010**

**Tema:**

---

**“INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS  
JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL  
BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO”**

---

## **Aprobación por el tutor**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTOSUCURSAL AMBATO” del estudiante Luis Castillo, egresado de la Carrera de Derecho, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Académico.

Ambato a, 07 de julio del 2010

**EL TUTOR**

.....

**Dr. Borman Vargas**

## **APROBACION DEL TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal Examinador Aprueban el Trabajo de Investigación sobre el tema: “INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTOSUCURSAL AMBATO”, del estudiante Luis Castillo alumno de la Carrera de Derecho, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Ambato a,.....

Para constancia firman:

.....  
**Presidente**

.....  
**Delegado**

.....  
**Delegado**

## **Autoría de la Tesis**

Los criterios emitido en el trabajo de investigación:“INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTOSUCURSAL AMBATO”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato a, 07 de Julio del 2010

**EL AUTOR**

.....

**LUIS ALFREDO CASTILLO TORRES**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado con mucho amor y respeto a mis padres por haberme brindado todo el apoyo necesario durante mi trayectoria académica.

A Daniela Martínez por ser una persona muy especial para mí, a pesar que en estos momentos no se encuentra conmigo, ha sido como una fuente de inspiración para culminar mis estudios y a la vez mi trabajo de investigación.

Luis Castillo

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial primeramente a Dios por darme la vida y por haberme guiado por un buen camino, a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia, Carrera de Derecho, al Banco Nacional de Fomento, a mis profesores: Dr. Tarquino Tipantasig, Eduardo Mayorga, Carlos Harb y de manera muy especial a mi tutor de Tesis el Dr. Borman Vargas quien ha sido un eje fundamental y a la vez una guía durante la realización de mi tesis.

También hago extensivo mi agradecimiento a ASES CORPORACIÓN representado por el Lcdo. Henry Condo, director Académico; Ing. Edison Acosta, director de Investigación y Desarrollo y al Ing. Jorge Lascano Analista.

Luis castillo

## ÍNDICE

<b>Contenidos</b>	<b>Pág</b>
Portada.....	i
Tema:.....	ii
Aprobación por el tutor .....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	iv
Autoría de la Tesis .....	v
DEDICATORIA .....	vi
Contenidos.....	viii
Portada.....	viii
RESUMEN.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA .....	5
Planteamiento del problema.....	5
Contextualización.....	5
Macro .....	5
Meso.....	8
Análisis crítico .....	12
Prognosis .....	13
Formulación del problema .....	14
Interrogantes.....	14
Delimitación del objeto de investigación.....	14
Justificación.....	15
Objetivos .....	16
Objetivo general .....	16
Objetivos específicos .....	16
CAPITULO II	
MARCO TEORICO.....	17
Antecedentes investigativos .....	17
Fundamentación filosófica .....	18



Fundamentación legal .....	19
Categorías Fundamentales .....	25
Administración Financiera .....	25
Gestión Financiera .....	27
Planeamiento financiero.....	27
Decisiones en Gestión financiera .....	27
Generalidades sobre la gestión financiera.....	27
Políticas de Crédito .....	28
Políticas Generales .....	28
Operatoria del Crédito.....	29
Factores a Tener en Cuenta .....	31
Estándares de Crédito.....	31
Gastos de oficina .....	32
Inversión de cuentas por cobrar .....	32
Estimación de cuentas incobrables.....	33
Volumen de ventas .....	33
Evaluación de los Estándares de Crédito. ....	33
Costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar .....	33
Toma de decisiones. ....	34
Análisis del Crédito.....	34
A.- Obtención de la Información de Crédito.....	36
Estados Financieros.....	37
Oficinas de intercambio de referencias (CENTRALES DE RIESGO) .....	37
Verificación bancaria .....	37
Otros proveedores .....	38
B.- Análisis de la Información de Crédito. ....	38
C.- Determinación del Grado del Riesgo Aceptable.....	39
Condiciones del Crédito.....	39
Periodo de descuento por pronto pago .....	40
Período de crédito .....	41
Fijación de los Términos del Crédito .....	41
Otorgamiento del Crédito.....	41
Costos de Financiamiento. ....	42

Modalidades de Cobro .....	42
Cartas.....	42
Llamadas telefónicas .....	43
Optimización de la política de crédito .....	43
Rentabilidad y recuperación de pérdidas por impagos. ....	44
Elementos externos .....	47
Depositantes e inversionistas .....	47
Demandantes de créditos.....	48
Nivel tecnológico .....	48
Elementos internos .....	48
Elección de la política de crédito de la institución financiera.....	49
Información básica .....	51
Extender la solicitud de crédito.....	51
Verificar los datos de solicitud de crédito.....	52
Fuentes internas:.....	52
Fuentes externas: .....	52
Información intermedia.....	52
Consideración de elementos de juicio básicos. ....	53
Utilización de agencias de cobros .....	55
Políticas de Créditos.....	55
Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito .....	55
Composición de los Créditos: .....	56
Tipos de Créditos.- .....	56
Administración de Créditos. ....	57
Departamentos de riesgos crediticios. Función y Objetivos .....	58
Funciones: .....	58
Principios Básicos de la Política Crediticia. ....	59
Clasificación de los Créditos.....	59
A.- Créditos Formales.- .....	59
B.- Créditos informales .....	59
Clasificación de los Créditos Bancarios.....	60
Obligaciones Crediticias .....	60
La obligación.....	65

Nacimiento de la obligación.....	65
Concepto de obligación.....	66
Elementos de la obligación .....	67
1) Elemento personal: .....	67
2) Elemento real u objetivo:.....	68
Formas de extinguir la obligación.....	68
REGULACION LEGAL: .....	69
1) COMPENSACION:.....	69
2) LA NOVACION:.....	70
3) REMISION:.....	70
4) CONFUSION: .....	71
5) PRESCRIPCION EXTINTIVA:.....	71
Pago.....	72
Concepto .....	73
1) EXIGIBILIDAD: .....	74
2) LIQUIDEZ:.....	74
Sujetos que pueden efectuar el pago .....	74
Lugar del pago.....	75
Tiempo del pago.....	75
Clases de pago.....	76
Pago liso y llano .....	76
Pago en garantía .....	76
Pago bajo protesta .....	76
Pago por consignación .....	77
Pago provisional.....	77
Pago definitivo .....	77
Pago extemporáneo .....	77
Pago por terceros.....	78
Pagos a cuenta .....	78
Actividad bancaria .....	78
Operaciones de los bancos .....	78
Clases de operaciones bancarias .....	79
OPERACIONES DE INTERMEDIACION EN EL CRÉDITO:.....	79

GENERALIDADES ACERCA DEL CONTRATO BANCARIO:.....	80
CONCEPTO DE CONTRATO BANCARIO:.....	80
El crédito en la banca .....	81
Aspectos generales .....	81
Clasificación del crédito bancario .....	81
1) SI ES O NO CON FONDOS DEL PROPIO BANCO:.....	81
2) ATENDIENDO A SU DURACION: .....	82
3) ATENDIENDO A LA PERSONA A QUIEN SE OTORGA: .....	82
4) SEGÚN SU DESTINO:.....	82
Garantía .....	82
Tipos de garantías bancarias .....	83
Garantía prendaria .....	83
Garantía hipotecaria .....	84
Garantía crediticia .....	84
Crédito fiduciario o de garantía personal .....	84
Crédito hipotecario.....	85
Crédito prendario .....	85
Carta total de pago .....	85
Definición.....	86
Definición propia .....	86
Obligaciones previas al otorgamiento de la escritura de carta de pago .....	86
Requisitos que se deben llenar para el otorgamiento del crédito bancario .....	87
Pasos para gestionar el crédito .....	91
Historial crediticio.....	91
Sistemas de créditos .....	92
Crédito directo (personas naturales) (moneda extranjera) .....	93
Facturas por cobrar u orden de compra (empresarial) (moneda nacional o moneda extranjera) .....	93
Cheques diferidos (empresarial) (moneda nacional o moneda extranjera).....	93
Letras en descuento (empresarial) (moneda extranjera) .....	93
Tarjetas de crédito .....	94
Proceso de Evaluación de Crédito y Cobranzas.....	94
Proceso para la evaluación del crédito .....	95

Paso N°1 Recepción de solicitud de crédito y documentación .....	95
Paso N° 2 Verificación de datos .....	95
Verificación en Central de riesgo.....	95
Datos e identificación del solicitante .....	96
Endeudamiento del solicitante .....	96
Clasificación del deudor de la cartera de créditos comerciales.....	96
Categoría normal .....	96
Categoría con problemas potenciales.....	97
Categoría deficiente .....	97
Categoría dudoso.....	97
Categoría pérdida .....	98
Clasificación del deudor considerado como mes y del deudor de la cartera de créditos de consumo.....	98
Clasificación del deudor de la cartera de créditos hipotecario para vivienda .....	99
Verificación de domicilio y laboral.....	100
Monto y propósito del crédito .....	100
Fuentes de Pago .....	100
Datos Financieros (Negocios o Empresas) .....	101
Confianza .....	101
Verificación de referencias bancarias y comerciales .....	101
Consideraciones en la revisión documentaria .....	102
Ordenamiento jurídico .....	104
Sobre el ordenamiento jurídico .....	104
Origen.....	105
Características .....	105
El ordenamiento fiscal como sistema.....	106
Límites del ordenamiento jurídico .....	106
Principios .....	107
Ordenamiento simple y complejo .....	107
Atribuciones del ordenamiento jurídico.....	108
Caracteres del ordenamiento jurídico.....	108
La autonomía.....	108
La exclusividad .....	108

Instituciones y normas en la estructura del ordenamiento jurídico.....	109
Código civil.....	110
Procedimientos legales.....	110
Procedimiento para otorgar crédito.....	111
Los juicios de coactiva.....	111
El Código de Procedimiento Civil y la regulación coactiva.....	112
Reglamento para el procedimiento coactivo del sistema nacional.....	114
Hipótesis.....	121
Señalamiento de las variables de la hipótesis.....	121
Variable Independiente.....	121
Variable Dependiente.....	121
CAPITULO III	
METODOLOGIA.....	122
Modalidad básica de la investigación.....	122
Nivel o tipo de la investigación.....	122
Población y muestra.....	123
Plan de procesamiento de la información.....	127
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	128
Análisis de resultados.....	128
Interpretación de datos.....	138
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141
Conclusiones.....	141
Recomendaciones.....	142
CAPITULO VI	
PROPUESTA.....	143
Datos informativos.....	143
Antecedentes de la propuesta.....	144
Justificación.....	145
Objetivos de la propuesta.....	146

General .....	146
Específicos .....	146
Análisis de factibilidad.....	146
Factibilidad política.....	146
Factibilidad socio-cultural.....	147
Factibilidad legal .....	147
Fundamentación Científica .....	148
Actividad bancaria .....	148
Metodología. Modelo Operativo.....	151
Contenido del programa.....	152
Administración.....	156
Estructura Organizativa.....	156
Equipo ejecutor .....	156
Recursos institucionales .....	156
Recursos tecnológicos .....	156
Recursos financieros .....	157
Presupuesto .....	157
Financiamiento.....	157
Bibliografía .....	159
Glosario.....	161
Anexos .....	166

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 Arbol de problemas.....	12
Grafico No. 2 Red De Inclusiones Conceptuales.....	22
Gráfico No. 3 Constelación De Ideas (Obligaciones Crediticias).....	23
Gráfico No. 4 Constelación De Ideas (Juicios De Coactiva).....	24
Gráfico 5: Proceso Formal De Crédito .....	55
Gráfico 6: Clasificación De Clientes.....	64

## INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 2 Operacionalización de las variables (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	127
Cuadro No. 3 (VARIABLE DEPENDIENTE).....	128
Cuadro No. 4 Plan de recolección de la información.....	129
Cuadro No. 6 Propuesta de la innovación.....	154
Cuadro No. 8 Previsión de la evaluación.....	160
Cuadro No.1 DISTRIBUCION DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO .....	125
Cuadro No.5 Verificación de la hipótesis. VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS POR MEDIO DE LA PRUEBA DE BONDAD DE AJUSTE ( $X^2$ ) .....	142
Cuadro No.7 PRESUPUESTO MENSUAL DE CAPACITACIÓN .....	160
Gráfico 1 Arbol de problemas.....	12
Gráfico 5: Proceso Formal De Crédito .....	55
Gráfico 6: Clasificación De Clientes.....	64
Grafico No. 2 Red De Inclusiones Conceptuales.....	22
Gráfico No. 3 Constelación De Ideas (Obligaciones Crediticias).....	23
Gráfico No. 4 Constelación De Ideas (Juicios De Coactiva).....	24



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

### **“TESIS TUTORIAL DE GRADO DE ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DEL ECUADOR”**

#### **“INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS Y LOS JUICIOS DE COACTIVA COMO CONSECUENCIAS JURÍDICAS EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTOSUCURSAL AMBATO”**

AUTOR: Sr. Luís Castillo

TUTOR: Dr. Borman Vargas

FECHA: Ambato a, 07 de Julio de 2010

#### **RESUMEN**

En el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, prevalecen situaciones de endeudamiento extremas que afectan al normal desarrollo de esta Institución Financiera, así como también a sus clientes. Frente a estas situación el Departamento de Crédito juntamente con la Gerencia de la sucursal general creen que sería necesario implementar alguna estrategia para subsanar el problema identificado, que es el producto de la irresponsabilidad por parte de los clientes al momento de adquirir un préstamo, ya que aceptan un compromiso con la entidad financiera -que es la forma de pago estipulada en el documento crediticio- y por falta de asesoría financiera del propio Banco se involucran en el incumplimiento. Los objetivos planteados para esta investigación fueron: Identificar las falencias por las cuales se origina el desconocimiento de las normativas judiciales y trámites legales de cobro que motivan el incumplimiento de las obligaciones crediticias. Establecer todos los factores de riesgo vinculados con la incidencia de juicios de coactiva. Reconocer los procesos más idóneos para realizar la cobranza de deudas vencidas aplicables a la gestión del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato. La metodología utilizada fue cuali-cuantitativa pues a base de encuestas se determinaron las opiniones de los clientes.

Es una Investigación preliminar está orientada a poner al investigador en contacto con la realidad por medio del uso de la técnica de la encuesta con la que se podrá medir como estudio preliminar el efecto del incumplimiento de obligaciones crediticias. El universo estudiado fueron los clientes del Banco en un número de 685 personas con una muestra de 119 equivalente al 17.37%. se pudo concluir que el incumplimiento de las obligaciones crediticias incide en la prevalencia de los juicios de coactiva. Con base en los resultados alcanzados en la investigación, se ha desarrollado una propuesta de programa de capacitación sobre el sistema de préstamos como herramienta para subsanar el problema. Descriptores: Incumplimiento, Obligaciones Crediticias, Juicios de coactiva, Clientes, Días de gracia, Formas de pago, Tipos de crédito, métodos de cobranza

## INTRODUCCIÓN

Se debe considerar también que estos clientes impagos son los responsables del incremento de pérdidas por gastos de asesoría jurídica en los que tiene que caer la institución y que afectan a la rentabilidad y por ende a la liquidez.

El problema central detectado se refiere al incumplimiento de las obligaciones crediticias en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, el mismo que se origina por el desconocimiento de las obligaciones legales contraídas, el desconocimiento de las normativas internas, la omisión de políticas para la concesión de créditos, la aplicación de mecanismos inadecuados de crédito y cobranza, y el irrespeto a las políticas vigentes.

En cuanto a los efectos derivados esta el impacto que ha tenido el problema sobre las instituciones crediticias se manifiestan en el incremento de riesgos para el funcionamiento financiero y estructural de los acreedores, ocurre lo mismo con las consecuencias jurídicas y legales, además de esto se ha manifestado una disminución en el porcentaje de recuperación de cartera, el incremento de la cartera incobrable y la prevalencia de juicios de coactiva sobre los deudores.

El objetivo principal de este estudio es analizar la incidencia que tiene el incumplimiento de las obligaciones crediticias sobre la prevalencia de los juicios de coactiva en El Banco Nacional de Fomento de la ciudad de Ambato, para operativizar tal objetivo, se parte de actividades específicas como:

- Identificar las falencias por las cuales se origina el desconocimiento de las normativas judiciales y trámites legales de cobro que motivan el incumplimiento de las obligaciones crediticias,
- Establecer todos los factores de riesgo vinculados con la incidencia de juicios de coactiva, y,
- Reconocer los procesos más idóneos para realizar la cobranza de deudas vencidas aplicables a la gestión del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

La principal razón por la que se realiza este trabajo de investigación es porque en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, se ha notado que ha crecido el tamaño de la cartera vencida con las consecuencias a posteriori, juicios de coactiva, embargos, notificaciones a la central de riesgos, e incluso la prisión si es necesario.

Se piensa que este tipo de estudios incidirán positivamente en el desarrollo del Derecho Civil vinculado con las relaciones de endeudamiento y las sanciones pertinentes; se esclarecerá y beneficiará el manejo procesal por medio de la identificación de las causas, consecuencias y soluciones al problema de las repercusiones legales que acarrea la exigencia de pagos sobre el endeudamiento adquirido, todo esto en función de un mejor desempeño de cobranza y sobre todo de mejorar las relaciones cliente-institución acreedora y la puntualidad de los pagos relacionada con las condiciones de negociación. Lo que se prevé cambiar con el estudio es el procedimiento de cobranza para mejorar su efecto en las relaciones personales e institucionales, así como los gastos que tienen que realizar las instituciones de crédito en servicio de asesoría jurídica.

En el Capítulo I se realiza una introducción al problema investigado haciendo notar que los factores causales de que los clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, por falta de información para acceder a un crédito, no reciben asesoramiento legal, lo que acarrea sanciones en su contra por parte del Banco con el objeto de poder recuperar la cartera vencida, dentro de estas sanciones podemos encontrar la alta tasa de interés debido al pago por mora, los embargos de bienes inmuebles, y finalmente los “Juicios de Coactiva” considerados como la mayor sanción posible para deudores que no cumplieron con sus obligaciones crediticias.

En el Marco Teórico (Capítulo II), hace referencia al necesario complemento teórico referente a las dos variables estudiadas.

El incumplimiento de las obligaciones crediticias y los Juicios de Coactiva, en este capítulo se citan categorías tales como: Políticas de crédito, documentos crediticios, garantías, usuarios de crédito, tipos de crédito, estrategias de cobro,

Normas del Código de procedimiento Civil, tipos de deudas, actores de las negociaciones, motivantes del endeudamiento impago, y se definen los procedimientos legales de cobro de deudas.

En el Capítulo III se hace notar el trabajo de campo realizado, la población con la que se realizaron las encuestas y en general el contexto exploratorio y descriptivo que orienta el trabajo en general.

En el Capítulo IV de Análisis e interpretación de resultados se destacan las observaciones más importantes del trabajo como: Una de cada tres personas no han recibido información suficiente sobre cuotas y formas de pago, la mayoría de los clientes desconocen la terminología empleada como días de gracia, se desconoce la importancia y el efecto legal de los documentos firmados como garantía de los préstamos y lo que son los juicios de coactiva.

En el Capítulo V se citan las conclusiones más importantes del estudio en las que se puede resumir que efectivamente que el incumplimiento de las obligaciones crediticias incide en la prevalencia de los juicios de coactiva, una vez que el Banco inicia el juicio de coactivas, los clientes se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel, la mayoría de los encuestados parecen estar informados de este pormenor, sin embargo deberían implementarse nuevos métodos de cobrar deudas.

En el Capítulo VI viene la propuesta de trabajo de investigación en base a lo consultado salió que el Banco Nacional de Fomento deberá realizar una capacitación para las personas que tienen una relación directa con dicha entidad en este caso para los clientes que mantienen créditos vigentes.

Con la finalidad de brindar una adecuada información sobre el manejo de los créditos y así evitar consecuencias posteriores en contra de deudores que no cancelaron a tiempo sus obligaciones de pago.

Los encuestados opinan que si es necesaria la implementación de nuevos mecanismos de cobranza para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera

vencida pues una de las falencias por las cuales se origina el desconocimiento de las normativas judiciales y trámites legales de cobro es la falta de comunicación o el quemimportismo de los clientes al momento de recibir su préstamo.

Además, los clientes encuestados desearían recibir información de una manera pertinente acerca de las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF.

Para establecer mecanismos de crédito y cobranza con los cuales se dé cumplimiento a la recuperación de la cartera, se debe implementar la propuesta de solución realizada en este documento.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

#### **Contextualización**

##### **Macro**

Es necesario enfocar la situación económica no solo a nivel nacional sino a nivel mundial, para ello analizaremos el pensamiento de algunos autores como:

JORGE ALTAMIRA (1995) en "La crisis capitalista mundial es imparable" predijo la intensidad de cambios en los que se vería afectada la Economía mundial como consecuencia de la mala situación de los Estados Unidos: "A mediados de febrero pasado, un profesor universitario norteamericano, NOURIEL ROUBINI, muy seguido en los medios especializados y en la prensa diaria, desarrolló las doce razones que justificaban su pronóstico de "una creciente probabilidad de un desenlace financiero y económico 'catastrófico' a la crisis bancaria en curso" en los Estados Unidos.

Además, explicó, más contundente, su "pesimismo acerca de la habilidad de las políticas y autoridades financieras para administrar y contener una crisis de esta magnitud". Según ROUBINI, "hay que prepararse para lo peor, es decir, para una crisis financiera sistémica". Como el sistema financiero representa el coronamiento del sistema capitalista, porque es allí donde todo el producto del trabajo adquiere la forma universal del valor; la advertencia de ROUBINI, explica la tendencia a la disolución de las relaciones sociales capitalistas y la incapacidad del presente régimen político para hacerle frente. Es obvio, por otra parte, que

"una ('incontenible') crisis financiera sistémica" no encontrará sus límites en las fronteras norteamericanas.

Según JORGE ALTAMIRA nos habla sobre la crisis capitalista mundial que se refiere a que es "imparable" porque razón? porque él veía en el futuro una crisis muy grave que afectaría la economía mundial por la mala situación que atraviesa los EEUU.

También nos afirma sobre las doce razones por lo que explico la habilidad de las políticas y autoridades financieras para administrar y contener una crisis de esta magnitud; es decir para poder enfrentar este problema que está atravesando no solo el país sino también el mundo entero y para esto recomienda que nos debemos preparar para lo que venga más adelante.

Este hecho predecido por especialistas, ha incidido a nivel mundial y sus repercusiones nos han alcanzado, del tal manera que a pesar de que la capacidad de endeudamiento ha crecido por las facilidades que prestan las instituciones crediticias, es cada vez más difícil pagar esas deudas a tiempo por la deficiencia de liquidez y por ende la ausencia de dinero circulante.

Esto se da debido al endeudamiento que tienen las personas por sacar préstamos de instituciones bancarias y por tal circunstancia no pueden pagar en el plazo estipulado quedando así mal con la institución que les otorga el dinero; para lo cual dicha institución procede a iniciar un juicio coactivo en contra de los deudores.

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorgan créditos también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (comerciales, industriales, de servicios, etc.); con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la empresa pueda subsistir en el medio en que se desarrolla. Cabe destacar que no solo las instituciones bancarias también existen



varias instituciones que otorgan o prestan dinero a todas esas personas que desean superarse ósea salir adelante y para esto se dedican a la comercialización con la ayuda del préstamo otorgado por la institución ya sea bancaria o industrial, comercial, etc.

El objetivo de las instituciones en prestar dinero es para aumentar el número de clientes y así mejorar la producción de tal manera que estoy de acuerdo ya que los bancos como las empresas deben otorgar préstamos a toda esa gente que desea salir adelante poniendo algún negocio para su subsistencia y no quedarse estancados en la pobreza.

Pero también existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, como es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan sobre lo que se tratará mas adelante con el único fin de contribuir a disminuir este riesgo dando unas pautas como sugerencia.

En cuanto a la morosidad pienso que se da cuando las personas no cumplen con sus obligaciones directas con la institución, es decir que no pagan en el plazo establecido o se pasan de la fecha indicada dando lugar al grado de morosidad que hoy en día muchas instituciones así lo determinan.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales están:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación de crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Política de cobro
- Administración del crédito en referencia, etc.

Para poder acceder a un crédito se debe tomar ciertas medidas las cuales debe cumplir el solicitante de crédito como es el lugar donde va a funcionar el negocio, ósea esta inspección debe realizar los operadores de crédito y en base a esta inspección los operadores de crédito pasan un informe de todo lo observado al jefe de crédito que es la persona que va a aprobar el crédito solicitado; otro punto muy valioso sería la documentación necesaria; es decir todos los papeles o requisitos en regla del solicitante.

Por otro lado lo que no puede faltar son las políticas de cobro y la administración del crédito en referencia; ese es un punto muy importante para todas las personas que deseen realizar cualquier clase de préstamos. El coeficiente de acceso a crédito se relaciona en mayor medida con una menor brecha, de los hogares de menores ingresos, que con un mayor ingreso de los hogares que están por encima del nivel medio. En este sentido, se concluye que el acceso a crédito presenta una relación que permitiría esperar mayor equidad en el ingreso, sin que esto signifique una disminución del ingreso de los hogares más ricos.

En conclusión lo que nos dice este párrafo es para poder acceder a un crédito es necesario tener en cuenta los ingresos que poseen las personas es decir los clientes ya que con esto sería fácil a una institución otorgar préstamos siempre y cuando que las personas tengan buenos ingresos económicos.

## **Meso**

De acuerdo con la ley promulgada el 28 de marzo de 1974, el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo autónomo, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Lo que nos trata de decir es que el BNF es una entidad que a más de ser un banco tiene también la función de otorgar préstamos a todas las personas que deseen poner cualquier tipo de negocio, sino es para un negocio específico el BNF negará todo crédito por lo que no prestará dinero para comprar bienes para uso del hogar

o algo por el estilo siempre debe ser destinado para algún tipo negocio o para mejorar algún negocio es decir comprando maquinaria, implementos, etc.

En cuanto a su funcionamiento este banco posee reglamentos, normas, leyes internas como todo banco para poder tener una buena administración; incluso está apoyada por la Constitución Política de la República del Ecuador y está sujeta a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Como es de conocimiento las funciones que cumple el BNF es prestar créditos siempre y cuando sea para fomentar en otras palabras para aumentar, extender la producción no solo en el comercio; sino también en lo que se refiere al fomento forestal, pesquero de la mediana industria y actividades turísticas; y para dar algún tipo de crédito recibe depósitos monetarios de plazo mayor y menor y de ahorro.

Este Banco está vinculado con el BCE y también con otras instituciones financieras no solo del país sino también del exterior.

En cuanto a la administración que ejerce el BNF; administra los fondos que pertenezcan al Gobierno y también de las entidades nacionales e internacionales de funcionamiento. Su funcionamiento se norma por disposiciones de esta ley, su estatuto, reglamento y más regulaciones. La política crediticia de la orientación se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social del Gobierno Nacional.

## **Micro**

El Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato tuvo su creación el 29 de julio de 1944. Actualmente está ubicado en las calles Bolívar y Mera (esquina) de esta ciudad de Ambato provincia de Tungurahua la cual está dirigido por el Señor Gerente Ing. Erick Cepeda Acosta quien ha venido desempeñando sus funciones desde el 24 de junio de 1996 hasta la presente fecha; primero comenzó como funcionario en el área de crédito hasta que alcanzó el cargo más alto dentro de la institución como es Gerente hasta la actualidad.

El BNF sucursal Ambato ha venido evolucionado gracias a los avances que ha tenido en los últimos años; en cuanto a la remodelación que tuvo hace algunos años atrás en la actualidad cuenta con varios departamentos y servicios a la comunidad para así poder dar una mejor atención a sus clientes y al público en general.

Entre los departamentos que ofrece el BNF están los siguientes:

- Departamento legal con su jefe responsable el Dr. Mario Hidalgo el cual ingreso a prestar servicios el 19 de octubre del 2000 hasta la presente fecha; tiene como ayudante a la Abogada. Evelyn Sabando.
- Departamento de Administración Financiera con su jefe responsable la Licda. Ximena Poveda, la cual ingreso el 15 de junio de 1999 así mismo tiene como ayudante a la Licda. Verónica Marín.
- Departamento de Crédito y Cartera con su jefe de área el Ing. Hugo Cepeda el cual ingreso a la institución el 01 de septiembre de 1983; en este departamento existen varias personas es decir los operadores de crédito entre ellos están la Ing. Mónica Escalante, Ing. Carolina Moya, Lcdo. Oswaldo Jácome y el Lcdo. Marco Urquiza que conjuntamente con el jefe de crédito manejan y aprueban todos los créditos que ingresan al Banco; los cuales vienen a ser los responsables del dinero otorgado por la mencionada institución.
- Departamento de Servicios Bancarios con su jefe de área la Lcda. Tatiana Aguilar la cual ingreso el 01 de Diciembre de 1987; tiene como respaldo al Lcdo. Mauricio Cevallos.

A más de estos departamentos también cuenta con el Área del Volcán Tungurahua presidido por el Ing. Henry Rosero que era el Director del “Programa de reactivación productiva del Volcán Tungurahua”; este departamento estaba localizado en la parte alta es decir en el último piso del BNF la cual tenía algunos operadores de crédito.

Cabe señalar que el programa del Volcán Tungurahua es por un tiempo determinado ya que por medio de este programa muchas personas que fueron afectadas por proceso eruptivo salieron beneficiadas gracias a la ayuda que ofreció el gobierno a estos sectores más pobres de la provincia de Tungurahua.

Este banco cuenta con tres tipos de Garantía:

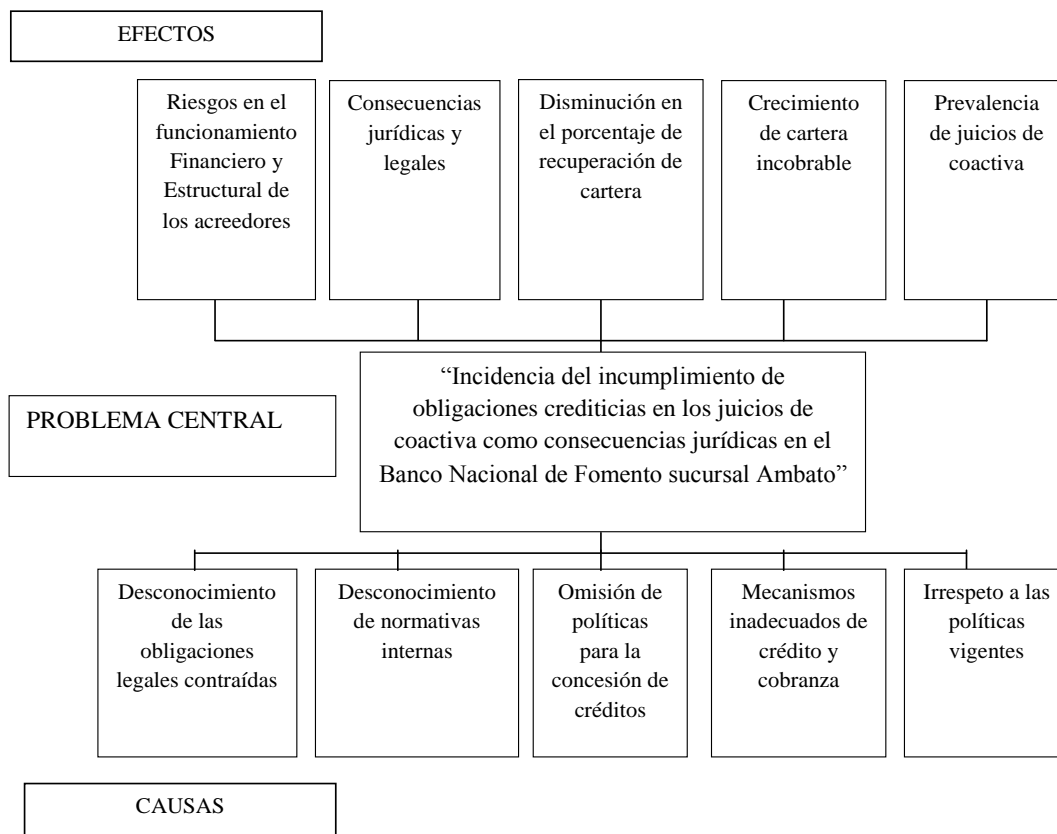
- Hasta USD 7.000 Garantía Quirografaria o Prendaria/ Hipotecaria es decir o bien puede haber algún garante o se puede hipotecar algún bien inmueble.
- De USD \$ 7.001 A USD \$ 10.000 se exigirá Hipotecario o Prendario.
- Para sobregiros ocasionales necesariamente deberá mantener una Garantía Hipotecaria vigente.

Solo pueden obtener estos beneficios personas naturales o jurídicas que estén al día con los pagos y que tengan una Calificación A o B en el BNF o en la Central de Riesgos.

El BNF sucursal Ambato, su oficina especial está en la ciudad de Baños de Agua Santa en donde inicio su funcionamiento en abril del 2008.

El gobierno Ecuatoriano ha establecido estrategias para mejorar la tenencia de dinero circulante entregando los Fondos de Reserva de manera mensual y ya no cada tres años, buscando de alguna manera apalea la crisis pero eliminando el ahorro obligatorio por medio del IESS. Se debe considerar también que estos clientes impagos son los responsables del incremento de pérdidas por gastos de asesoría jurídica en los que tiene que caer la institución y que afectan a la rentabilidad y por ende a la liquidez.

**Gráfico 1 Arbol de problemas**



Fuente: Investigador

Elaborado por: Luís Castillo

### **Análisis crítico**

El problema central detectado se refiere al incumplimiento de las obligaciones crediticias en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, el mismo que se origina por el desconocimiento de las obligaciones legales contraídas, el desconocimiento de las normativas internas, la omisión de políticas para la concesión de créditos, la aplicación de mecanismos inadecuados de crédito y cobranza, y el irrespeto a las políticas vigentes.

En cuanto a los efectos derivados está el impacto que ha tenido el problema sobre las instituciones crediticias, se manifiestan en el incremento de riesgos para el

funcionamiento financiero y estructural de los acreedores, ocurre lo mismo con las consecuencias jurídicas y legales, además de esto se ha manifestado una disminución en el porcentaje de recuperación de cartera, el incremento de la cartera incobrable y la prevalencia de juicios de coactiva sobre los deudores.

### **Prognosis**

Si el problema no recibe un adecuado tratamiento, se pueden predecir para el futuro efectos colaterales que afectarían sobre todo el aspecto legal del código de Procedimiento Civil, donde con el objeto de mejorar la eficiencia en los cobros por parte de las instituciones acreedoras fomentará la presión y por tratarse de organismos con un gran poder de influencia, seguramente las leyes se volverán menos permisivas, es decir más estrictas. El perjuicio también se vislumbra negativo para las familias de los deudores, y sus garantes quienes tienen que afrontar las deudas y la falta de sus seres queridos quienes sufren las consecuencias de la aplicación de la ley con cárcel u otro tipo de represión. El problema financiero de las empresas, posiblemente es el más importante, será que al reducirse la recuperación de cartera se reduzca también la liquidez.

Las cuentas incobrables degeneran en el incremento de cartera y por ende también en los gastos por asesoría, debe notarse que cada cliente en particular que haya incumplido sus obligaciones contractuales con las empresas implica gastos extras en contrato de servicio de asesoría para realizar el seguimiento legal de cobro; en definitiva son factores de riesgo general.

Cabe destacar que todas las personas que son clientes de cualquier institución financiera al tener cuentas por pagar con el tiempo si no cancelan podrían perder sus patrimonios es decir sus bienes que poseen, ya que el banco o institución les da un término o un plazo para que los morosos y/o deudores se acerquen a pagar lo más pronto posible, caso contrario estas instituciones por medio del reglamento que se establece internamente tomarían medidas drásticas en contra de aquellas personas que por causas del destino no pudieron pagar.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera el incumplimiento de las obligaciones crediticias incide en la prevalencia de juicios de coactiva en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato?

## **Interrogantes**

- ¿Qué necesidades de información acerca del incumplimiento de obligaciones crediticias le permitirá al ordenamiento jurídico ecuatoriano controlar mejor el proceso de recuperación de cartera para las instituciones crediticias?
- ¿Qué porcentaje de clientes mantienen retrasos con el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato que motiven el proceso de juicios de coactiva?
- ¿Cuáles son las estrategias de crédito que deberán emplear el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato para reducir el volumen de clientes impagos?

## **Delimitación del objeto de investigación**

CAMPO: Derecho Civil.

AREA: Riesgo crediticio.

ASPECTO: Obligaciones Crediticias y los Juicios de coactiva vinculados con la cobranza.

DELIMITACIÓN ESPACIAL: Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

DELIMITACIÓN TEMPORAL: Junio del 2009 hasta Febrero del 2010.

UNIDADES DE OBSERVACIÓN: 13608 clientes del Banco de Fomento.



## **Justificación**

La principal razón por la que se realiza este trabajo de investigación es porque en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, se ha notado que ha crecido el tamaño de la cartera vencida con las consecuencias a posteriori, juicios de coactiva, embargos, notificaciones a la central de riesgos, e incluso la prisión si es necesario.

Se piensa que este tipo de estudios incidirán positivamente en el desarrollo del Derecho Civil vinculado con las relaciones de endeudamiento y las sanciones pertinentes; se esclarecerá y beneficiará el manejo procesal por medio de la identificación de las causas, consecuencias y soluciones al problema de las repercusiones legales que acarrea la exigencia de pagos sobre el endeudamiento adquirido, todo esto en función de un mejor desempeño de cobranza y sobre todo de mejorar las relaciones cliente-institución acreedora y la puntualidad de los pagos relacionada con las condiciones de negociación.

Lo que se prevé cambiar con el estudio es el procedimiento de cobranza para mejorar su efecto en las relaciones personales e institucionales, así como los gastos que tienen que realizar las instituciones de crédito en servicio de asesoría jurídica.

El presente estudio es muy factible, considerando que, existe accesibilidad a la información teórica desde muchas y muy variadas fuentes, el recurso humano necesario para realizar el trabajo de campo es reducido y está disponible, los recursos tecnológicos y materiales son relativamente fáciles de conseguir, y además, el Banco de Fomento ha autorizado la realización del trabajo de campo.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar la incidencia que tiene el incumplimiento de las obligaciones crediticias sobre la prevalencia de los juicios de coactiva en El Banco Nacional de Fomento de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las falencias por las cuales se origina el desconocimiento de las normativas judiciales y trámites legales de cobro que motivan el incumplimiento de las obligaciones crediticias.
- Establecer todos los factores de riesgo vinculados con la incidencia de juicios de coactiva.
- Reconocer los procesos más idóneos para realizar la cobranza de deudas vencidas aplicables a la gestión del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### **Antecedentes investigativos**

Al respecto del trabajo realizado cabe indicar que en el país no existe información suficiente que vincule a las variables propuestas para este estudio, sin embargo la información que se extrajo de Internet y otros trabajos donde aparecen las variables propuestas se citan a continuación.

En la Universidad Técnica de Ambato en el año 2008, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, se presentó el estudio titulado “Incidencia de los mecanismos de crédito y cobranza en el crecimiento de la cartera vencida de Marcimex”, por parte de JAVIER VASCO, este investigador llegó a las siguientes conclusiones:

Los efectos que provocan los mecanismos inadecuados de crédito y cobranza sobre el Incremento de cartera vencida en la empresa comercial Marcimex son muy variados pero se pueden considerar: el incremento de riesgos para el funcionamiento financiero y estructural de la empresa, el aumento de los gastos en asesoría jurídica y legal, la disminución en el porcentaje de recuperación de cartera, el incremento en los inventarios de productos y el aumento desmedido de las cuentas incobrables.

Las falencias originadas en el desconocimiento de las normativas internas y por ende el incremento de cartera vencida queda en evidencia. Los métodos adecuados de manejo de cartera, créditos y cobranzas aplicables a la gestión de Marcimex, deben orientarse a reducir las debilidades citadas anteriormente.

En el reporte “La mora en el Código civil peruano”, el autor ENRIQUE PRIETO (1991), manifiesta que para que haya "mora" del deudor deberá existir un retardo

en la ejecución de la prestación, en forma contraria a derecho y por una causa que le sea imputable. Es menester, por tanto, la presencia de varios requisitos o elementos:

1º) Elemento material. El retraso en el cumplimiento de la obligación. Para que podamos hablar de "retraso" la obligación debe ser exigible, de plazo vencido y válido.

2º) Imputabilidad. Hemos dicho que el "retardo" es un elemento de la mora, pero puede suceder que pese al retraso, a la existencia de un plazo vencido que torna la obligación plenamente exigible, todavía no haya mora.

3º) Interpelación. El tercer elemento es la intimación, o "interpelación", característico de la mora ex persona, aspecto que trataremos en el siguiente apartado de este trabajo.

Además hace un análisis sobre los elementos de la mora del deudor, considerando que los principales efectos de la mora son dos:

- La obligación del deudor de indemnizar en dinero los daños y perjuicios ocasionados por la demora en cumplir la obligación, o sea una indemnización de carácter pecuniario.
- El deudor es responsable de los riesgos de la cosa, es decir lo que se llama el "periculum".

### **Fundamentación filosófica**

En el Banco Nacional Fomento el servicio que presta a la sociedad en cuanto tiene que ver al crédito se convierte en un beneficio para las instituciones la misma que estima la pérdida del valor económico de la moneda en el tiempo lo que está directamente relacionado con el recargo que se hace sobre el bien adquirido, el cliente recibe a cambio facilidades para cubrir su deuda en varios pagos,

naturalmente esto debe hacerse con mucha seriedad y documentadamente alrededor de los procedimientos legales pertinentes para obligar a las dos partes a cumplir sus compromisos.

### **Fundamentación legal**

Este estudio se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

En la “LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR“, en el Art. 47.- referente a los *Sistemas de Crédito* se establece lo siguiente:

Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

- El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
- El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
- El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
- La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses.

El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser re-calculado para evitar que se cobre sobre el total del capital.

Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

En la última reforma del código de procedimiento civil en el apartado Art 554 al 558 de la *Calificación del Crédito* del estado Ecuatoriano se establece lo siguiente:

Art 554. “Practicada la venta o remate de bienes, el juez convocará a todos los acreedores para la junta de conciliación, con señalamiento del lugar, día y hora, a efecto de que se acuerde, por mayoría de las dos terceras partes de los concurrentes, cualesquiera que sea el valor de los créditos, que representen, la distribución del producto de la quiebra, respetando en todo caso, la prelación de créditos establecida en el título XXXIX del Libro IV del Código Civil, y considerándose, además, como créditos privilegiados, los siguientes:

Art.555 “Para el efecto del cómputo de acreedores, no se consideran distintos a los que representan un crédito que originariamente se refieren a un mismo acreedor o a una misma obligación, y que, por razón de endoso o cesiones, se hubiere repartido entre distintas personas”.

Art. 556 “De no llegarse a un acuerdo en los términos de los artículos anteriores, el juez sustanciará y resolverá el asunto o asuntos en juicio verbal sumario, con los recursos inherentes a este procedimiento”.

Lo mismo se hará en el caso de que no hubiere acuerdo acerca de la prelación de créditos o en el que el juez estime que la prelación acordada por los acreedores fuere contraria a la ley, a menos que el acreedor o acreedores a quienes perjudicare el acuerdo, se allanaren con este, para cuyo efecto el juez los oirá previamente, caso de no constar el allanamiento o aquiescencia en el acta de la junta de acreedores. En el mismo documento en la sección 30 *de la Jurisdicción Coactiva*, en el Código de Procedimiento Civil se manifiesta en los artículos 993 y subsiguientes:

Art. 993 “El procedimiento coactivo tiene por objeto el pago de lo que, por cualquier concepto se deba al Estado y a las Instituciones que por Ley tienen este procedimiento, al Banco Central del Ecuador y a los Bancos del sistema de

Crédito de Fomento, por sus créditos; al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y a las demás que contemple la Ley”.

Art. 994 “El procedimiento coactivo se ejerce privativamente por los respectivos empleados recaudadores de las instituciones indicadas en el artículo anterior”.

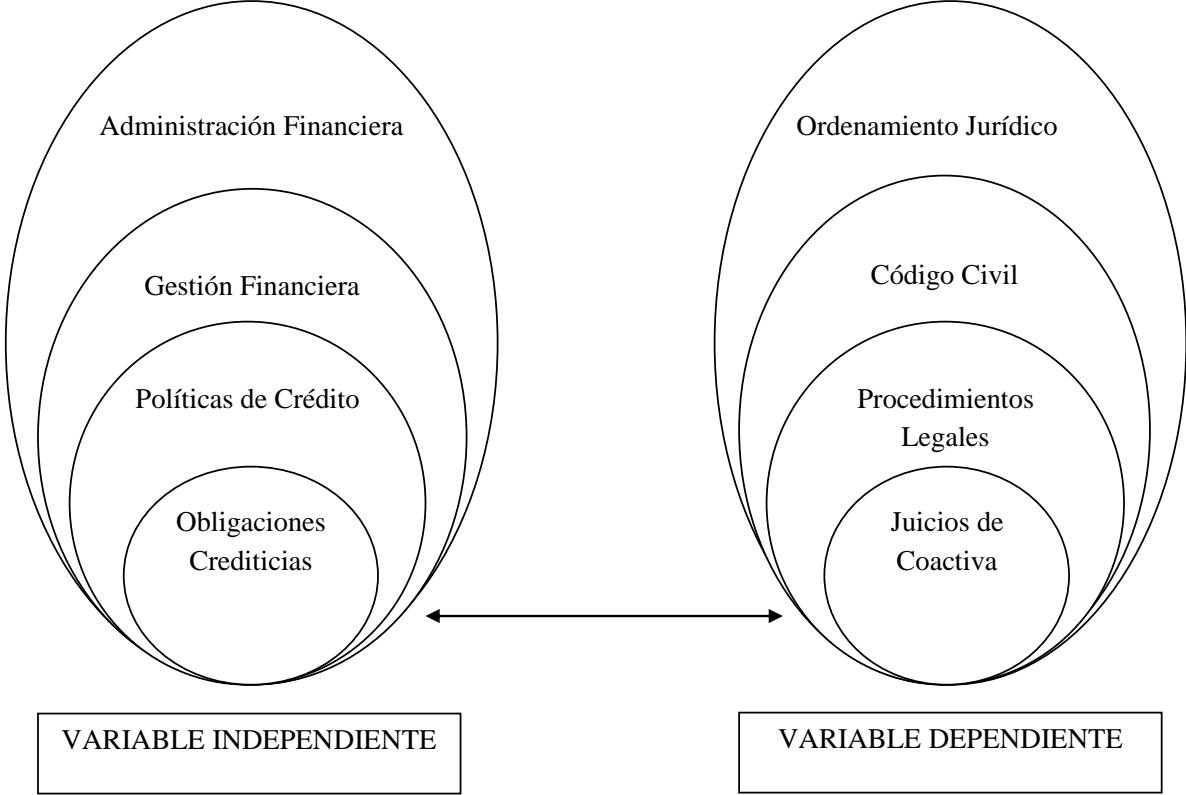
Tal ejercicio está sujeto a las prescripciones de esta sección, y, en su falta, a las reglas generales de éste código, a las de la Ley Orgánica de cada Institución, y a los estatutos y reglamentos de la misma, en el orden indicado y siempre que no haya contradicción con las leyes, en cuyo caso prevalecerán éstas.

Respecto al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se aplicará lo dispuesto en la Ley de seguridad Social.

Art. 995 “En caso de falta o impedimento del funcionario que debe ejercer la coactiva, será subrogado por el que le sigue en jerarquía dentro de la respectiva oficina, quien calificará la excusa o el impedimento”.

Art. 996 “Si las obras contratadas por particulares con cualquiera de las Instituciones de que trata el artículo 993 no se realizaren dentro del plazo estipulado, se procederá a hacer efectivas las cauciones e indemnizaciones, por el trámite coactivo”.

**Grafico No. 2 Red De Inclusiones Conceptuales**

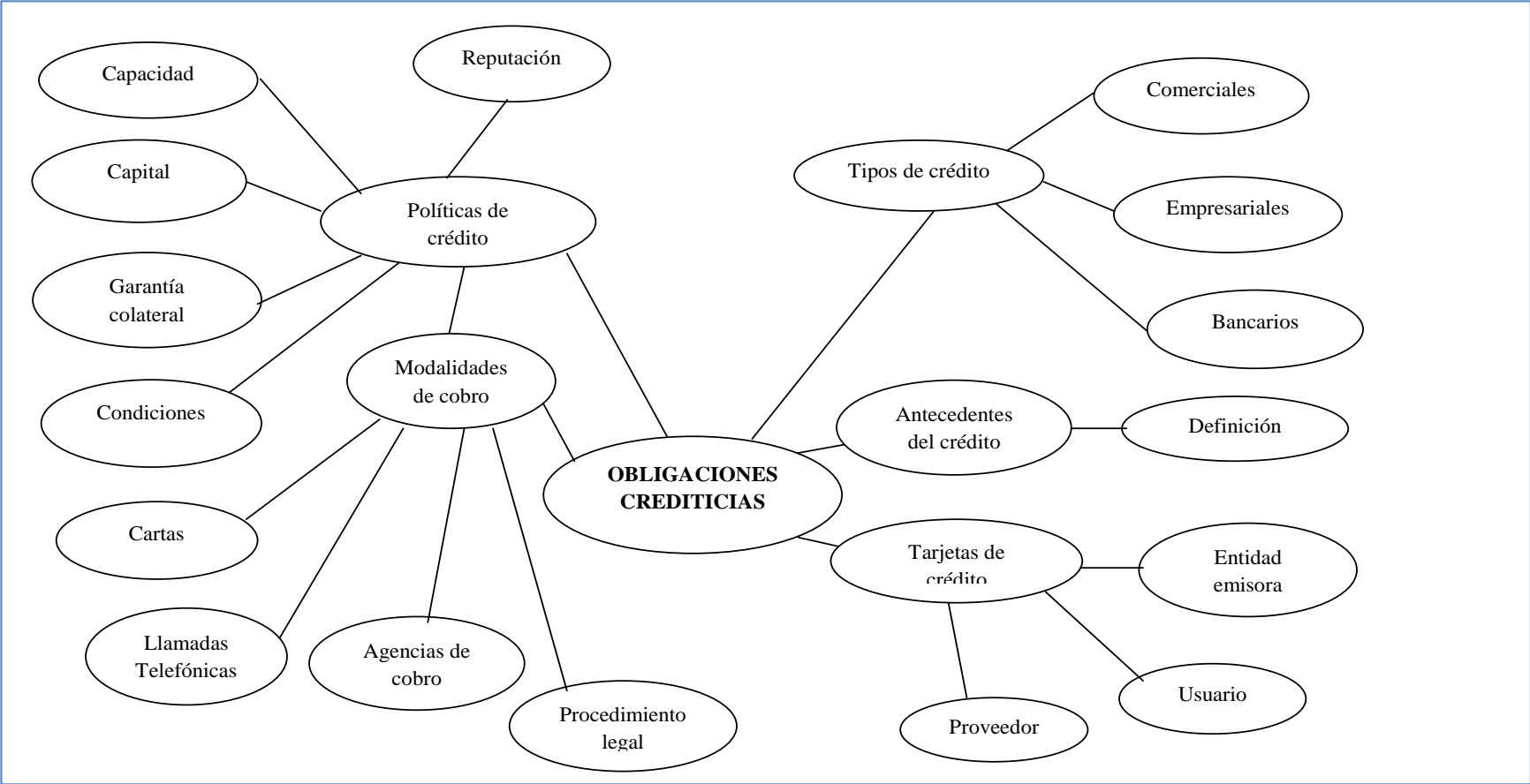


Fuente: Investigador

Elaborado por: Luis Castillo



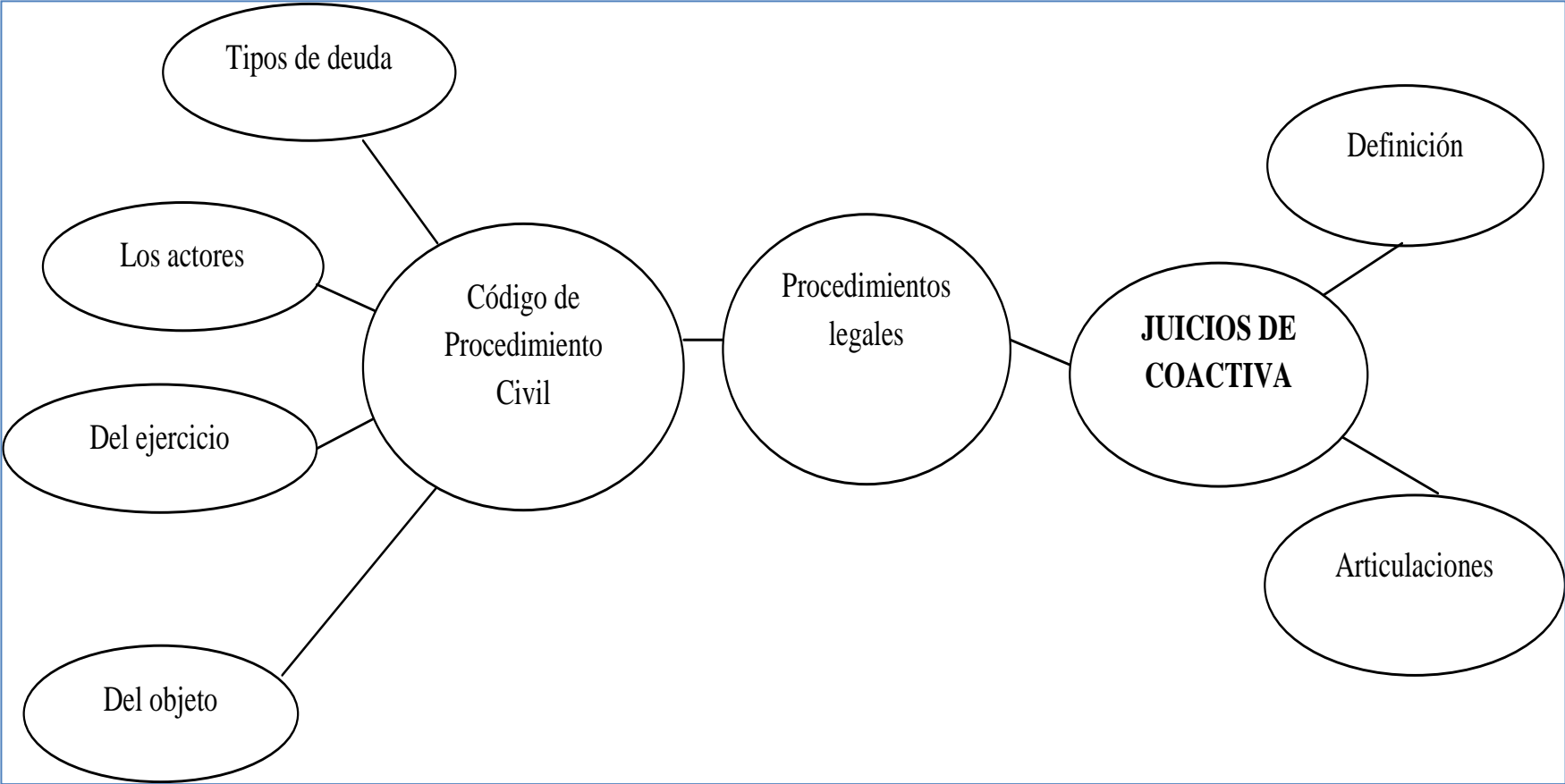
**Gráfico No. 3 Constelación De Ideas (Obligaciones Crediticias)**



Fuente: Investigador

Elaborado por: Luis Castillo

**Gráfico No. 4 Constelación De Ideas (Juicios De Coactiva)**



Fuente: Investigador

Elaborado por: Luís Castillo

## **Categorías Fundamentales**

### **Administración Financiera**

Según ALFONSO ORTEGA CASTRO: “La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son:

- La Inversión,
- El Financiamiento y;
- Las decisiones de dividendos de una organización.

Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes.

“Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.”

El autor OSCAR G. MONTALVO define de la siguiente manera: “La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

- La Inversión.
- El Financiamiento.

- La Administración de los Activos.

La administración financiera es una parte de la ciencia de la administración de empresas que estudia y analiza, como las organizaciones con fines de lucro pueden optimizar:

- La adquisición de activos y la realización de operaciones que generen rendimiento posible.
- El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones, incurriendo en el menos costo posible determinando cómo y cuándo devolverlos a los acreedores, y retribuir a los inversores con ganancias en dinero y en bienes de capital, y
- La Administración de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del desempeño de la gestión financiera la firma dispone de indicadores como la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos.

El tema central de la Administración Financiera es la utilización de recursos de dinero para invertir, financiar y pagar a los inversores y administrarlos eficientemente en forma de activos.

Según mi punto de vista “La administración financiera es el sistema y proceso de organizar y dirigir el manejo del dinero y demás recursos económicos de una persona natural o jurídica y de asignar de antemano la utilidad que se le va dar a dicho dinero.

## **Gestión Financiera**

Según GUILLERMO CABANELLAS: “Afirma que la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) son todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias”.

### **Planeamiento financiero**

Una buena gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no hoy de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y, las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).

La herramienta principal para el planeamiento financiero es el *presupuesto financiero*, que forma parte de un sistema más amplio denominado *sistema presupuestario*. Dentro de este sistema el presupuesto financiero permite anticipar los probables déficits, desarrolla estrategias para cubrirlos, y a la vez analiza las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit.

### **Decisiones en Gestión financiera**

Las decisiones tomadas por los responsables del área financiera deben estar basadas en políticas relacionadas con la inversión, la financiación y una política de dividendos consecuentes. La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos.

### **Generalidades sobre la gestión financiera.**

La gestión financiera no se puede entender separada de la gestión de la administración y menos de la gestión económica.

Pensemos que para lograr cumplir con los objetivos sociales les será necesario garantizar la estabilidad

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las OFCC, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo.

Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo.

## **Políticas de Crédito**

### **Políticas Generales**

Los analistas de crédito usan con frecuencia las **cinco C del crédito** para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Al respecto el LAWRENCE J. GITMAN, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera "; las describe de la siguiente manera:

**Reputación** (*del inglés character*): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

**Capacidad:** la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

**Capital:** la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

**Garantía Colateral (*del inglés collateral*):** la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Es decir cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos.

Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

**Condiciones:** el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte alguna de las partes de la transacción de crédito.

Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque es esto? porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito.

En cambio las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y la toma de decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

### **Operatoria del Crédito**

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).

Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.

Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones. Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

Aspectos necesarios en el análisis.

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías
- Riesgo del Crédito

Desde el punto de vista del crédito (riesgos que se pueden presentar).

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito.
- Riesgo como probabilidad de pérdida.
- Riesgo país o del marco institucional.
- Riesgo de sector.
- Riesgo financiero.
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda vs. Precios.
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales).
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés.
- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional.
- Riesgo de mercado.
- Riesgos tecnológicos.
- Riesgo de eficiencia (costos).



- Riesgos de abastecimiento.
- Riesgo de cobranza.
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial.
- Riesgo operacional especial.
- Riesgo por otorgamiento de anticipos.
- Sobregiros reiterados.
- Solicitudes inusuales o excesivas.
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses.

### **Factores a Tener en Cuenta**

El gerente financiero debe de tener en cuenta los siguientes factores:

- a.- La reputación crediticia del cliente
- b.- Referencia de Crédito
- c.- Periodos de pago promedio
- d.- Persona natural (promedio de ingresos)
- e.- Persona Jurídica (Estados Financieros)

### **Estándares de Crédito.**

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente.

Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

Al respecto el Autor LAWRENCE J. GITMAN, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera"; indica que las variables que se deben considerar y evaluar son:

### **Gastos de oficina**

Si los estándares de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen.

### **Inversión de cuentas por cobrar**

Hay un costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar.

Mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa.

Si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar, en tanto que si se presentan restricciones en los estándares por ende deben disminuir.

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar relacionados con modificaciones en los estándares de crédito provienen de dos factores principalmente, en las variaciones respecto a las ventas y otra respecto a los cobros que están íntimamente ligados, ya que se espera que aumenten las ventas a medida que la empresa haga más flexibles sus estándares de crédito teniendo como resultado un promedio; un mayor número de cuentas por cobrar, pero si por el contrario las condiciones de crédito se hacen menos flexibles, se da crédito a pocos individuos realizando un estudio exhaustivo de su capacidad de pago, por ende el promedio de cuentas por cobrar se disminuye por efecto de la disminución en el número de ventas.

En conclusión se tiene que los cambios de ventas y cobros operan simultáneamente para producir costos altos de manejo de cuentas por cobrar, cuando los estándares de crédito se hacen más flexibles y se reducen.

### **Estimación de cuentas incobrables**

Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo.

### **Volumen de ventas**

Como se notó en párrafos anteriores, a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles se espera que aumenten las ventas y las restricciones las disminuyen, se tiene entonces que los efectos de estos cambios tienen incidencia directa con los costos e ingresos de la empresa y por ende la utilidad esperada.

### **Evaluación de los Estándares de Crédito.**

Para determinar si una compañía debe establecer estándares de crédito más flexibles, es necesario calcular el efecto que tengan estos; en las utilidades marginales en las ventas y en el costo de la inversión marginal en las cuentas por cobrar.

### **Costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar**

El costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar se puede calcular estableciendo la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de crédito más flexibles. Se debe calcular primero la razón financiera de promedio de cuentas por cobrar.

Promedio de  $C \times C = \text{Ventas anuales a crédito} / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$ .

Después se calcula la inversión promedio en cuentas por cobrar, calculando el porcentaje del precio de venta que representan los costos de la empresa y multiplicarlo por el promedio de cuentas por cobrar.

Por último debe calcularse el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar realizando la diferencia entre la inversión promedio en cuentas por cobrar con el programa propuesto y el actual.

La inversión marginal representa la cantidad adicional de dinero que la empresa debe comprometer en cuentas por cobrar si hace más flexible su estándar de crédito.

### **Toma de decisiones.**

Para decidir si una empresa debe hacer más flexibles sus estándares de crédito, deben compararse las utilidades marginales sobre las ventas con el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar.

Si las utilidades marginales son mayores que los costos marginales, deben hacerse más flexibles los estándares de crédito; de otra manera deben mantenerse inmodificados los que se tienen en esos momentos aplicados dentro de la empresa.

### **Análisis del Crédito.**

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.

- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- Cabe recalcar que se estudia al cliente haciendo las averiguaciones pertinentes con el fin de ver si en la institución no es deudor ni moroso; ya que la institución busca por medio de las investigaciones es que esté al día con los pagos.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.

Continuando con el estudio que se está realizando de la administración efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar y aplicando las herramientas que ya se han descrito, en esta ocasión se estudiarán los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también calcular el monto por el cual éste pueda responder.

Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera. Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito.

Para que un cliente obtenga un crédito es necesario que la entidad realice investigaciones sobre los ingresos presentes y futuros del cliente solo así se puede saber con magnitud el monto que pueda deber un cliente de una empresa.

Haciendo caso omiso de que si el departamento de crédito de la empresa está evaluando los méritos para el crédito de un cliente que desee hacer una transacción específica o de un cliente regular para establecer una línea de crédito, los procedimientos básicos son los mismos, la única diferencia es la minuciosidad del análisis.

Una empresa obraría con poca prudencia al gastar más dinero del monto que adquieren sus clientes para otorgarle un crédito. Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito.

#### **A.- Obtención de la Información de Crédito.**

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito.

Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes. Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante.

Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

## **Estados Financieros**

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento.

Aunque en un balance o un estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total.

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera.

## **Oficinas de intercambio de referencias (CENTRALES DE RIESGO)**

Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia con base en reciprocidad.

Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos acerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva.

## **Verificación bancaria**

Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante.

Sin embargo, el tipo de información que se obtiene probablemente es muy vago a menos que el solicitante ayude a la empresa, en su consecución.

Normalmente se suministra un estimado del saldo en caja de la empresa.

## **Otros proveedores**

Este consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante del crédito y preguntarles cuáles son las normas de pago y sus relaciones inter-empresariales.

## **B.- Análisis de la Información de Crédito.**

Los estados financieros de un solicitante de crédito y el mayor de cuentas por pagar se pueden utilizar para calcular su plazo promedio de cuentas por pagar.

Esta cifra se puede entonces comparar con las condiciones de crédito que la empresa ofrece actualmente. Un segundo paso puede ser el plazo de las cuentas por pagar del solicitante para obtener una idea mejor de sus normas de pago.

Para clientes que solicitan créditos grandes o líneas de crédito, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de ésta.

Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito.

No hay procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis a sus necesidades. Esto da una sensación de confianza que se están tomando los tipos de riesgos de crédito deseados.

Una de las principales contribuciones en la decisión final del crédito es el juicio subjetivo del analista financiero acerca de los méritos que tenga una empresa para el crédito.

Para determinar los méritos crediticios, el analista debe agregar sus conocimientos acerca de la índole de la administración del solicitante, las referencias de otros proveedores y las normas históricas de pagos de la empresa a cualquier cifra cuantitativa que se haya establecido.



Basado en su propia interpretación subjetiva de los estándares de crédito de la empresa, puede entonces tomar una decisión final acerca de que se debe conceder el crédito al solicitante y probablemente el monto de éste. Muy a menudo estas decisiones nos la toma una sola persona, sino un comité de revisión de créditos.

### **C.- Determinación del Grado del Riesgo Aceptable.**

A medida que nos movemos de los grupos de clientes quienes muy probablemente pagan sus deudas, a los clientes con menos probabilidad de que paguen sus cuentas se pueden hacer dos cosas:

- Modificar nuestro flujo de entradas de efectivo por cobro a nuestros clientes.
- Aumentar nuestra inversión de efectivo en cuentas por cobrar.

### **Condiciones del Crédito.**

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa. Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total.

Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuación:

***Descuentos por pronto pago.***- Cuando una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago pueden esperarse cambios y efectos en las utilidades, esto es porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día el precio por unidad disminuye. Si la demanda es elástica, las ventas deben aumentar como resultado de la disminución de este precio.

También el período de cobro promedio debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar.

La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora lo hagan. La estimación de las cuentas incobrables debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan más pronto, debe disminuir la probabilidad de una cuenta mala, este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga. Mientras más tiempo transcurra, hay más oportunidades de que un cliente se declare técnicamente insolvente o en bancarrota.

Tanto la disminución en el período promedio de cobro como la disminución en la estimación de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades. El aspecto negativo de un aumento, de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor. La disminución o eliminación de un descuento por pronto pago tendría efectos contrarios. Los efectos cuantitativos de los cambios en descuentos por pronto pago se pueden evaluar por un método similar al de la evaluación de cambios de las condiciones de crédito.

### **Periodo de descuento por pronto pago**

El efecto neto de los cambios en el período de descuento por pronto pago es bastante difícil de analizar debido a los problemas para determinar los resultados exactos de los cambios en el período de descuento que son atribuibles a dos fuerzas que tienen relación con el período promedio de cobro.

Cuando se aumenta un período de descuento por pronto pago hay un efecto positivo sobre las utilidades porque muchos clientes que en el pasado no tomaron el descuento por pronto pago ahora lo hacen, reduciendo así el período medio de cobros.

Sin embargo hay también un efecto negativo sobre las utilidades cuando se aumenta el período del descuento porque muchos de los clientes que ya estaban tomando el descuento por pronto pago pueden aún tomarlo y pagar más tarde, retardando el período medio de cobros. El efecto neto de estas dos fuerzas en el período medio de cobros es difícil de cuantificar.

## **Período de crédito**

Los cambios en el período de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa. Pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el período de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el período de cobros como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto neto en las utilidades puede ser negativo.

## **Fijación de los Términos del Crédito**

Si decide otorgar un crédito se deben tomar en cuentas las siguientes pautas:

En cuanto al plazo de crédito se debe establecer una política de plazo, teniendo en cuenta los plazos de cobro que pueden ser a 30 días, a 60 días, a 90 días, etc.

El cobro de estas cuentas debe ir de la mano con el período de gracia que nos otorgan los proveedores para pagar nuestras acreencias de lo contrario nos veremos en grandes problemas de financiamiento.

- Se debe de establecer el porcentaje de descuento si el cliente paga antes de la fecha indicada de tal manera que no resulten nocivos para la empresa.
- Se debe establecer montos de estándares de crédito según el tipo de cliente con el cual se haga el trato.
- Debe quedar establecido que el beneficiario del crédito, asume la responsabilidad en el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato.
- Tasa de interés, por lo general una tasa de interés de acuerdo al período y al monto del crédito otorgado.

## **Otorgamiento del Crédito**

Una vez estipulados y establecidos todos los términos del crédito se procede a otorgar el crédito; el cual puede ser en efectivo, bienes o servicios según el requerimiento por parte del cliente.

Se debe tener en cuenta las condiciones en que se hace efectiva la entrega cuidando de demostrar delante del cliente las bondades del producto o servicio otorgado en crédito.

### **Costos de Financiamiento.**

Los costos de financiamiento también llamados costos de capital se dan cuando una empresa toma la decisión de otorgar créditos debiendo por lo tanto financiar dicha inversión; puesto que la empresa tiene que pagar al personal, a los proveedores, al personal de limpieza, pago de servicios públicos, pago al personal que administra la empresa así como al personal que se encarga de vender los productos y al personal que se encarga de la cobranza de los mismos.

Estos costos de financiamiento aumentan mientras permanezcan las cuentas más tiempo sin cobrar; ya que la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido.

### **Modalidades de Cobro**

Según JOSÉ DÍAS (2008), Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta, siendo el proceso crediticio y de cobro como sigue:

#### **Cartas**

Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria.

Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

### **Llamadas telefónicas**

Si las cartas son inútiles, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

### **Optimización de la política de crédito**

La política de crédito de la compañía es de vital importancia para el desempeño de la organización.

No solamente es el plan detallado de cómo se comunica y cómo trata a sus clientes, la forma de saber quiénes son, cuánto pueden comprar y cómo pagarán; lo más importante, es una herramienta de mercadeo. En efecto, el crédito comercial se extiende con una única finalidad: aumentar el volumen de ventas y las utilidades de la organización; es decir que entre más agresiva sea la política de crédito mayores serán los ingresos generados por ésta, pero sin embargo, también se incrementará el nivel de riesgo y la posibilidad de incurrir en excesos de pagos incobrables y elevados períodos de cobro.

Toda organización tiene su política de crédito si no tiene esta política sería un desastre total en cuanto a la administración interna como externa de tal organización, por medio de esta política se sabe cómo se manejan cada una de las áreas y entre esas áreas esta el área de crédito es por esto que debe haber una buena administración.

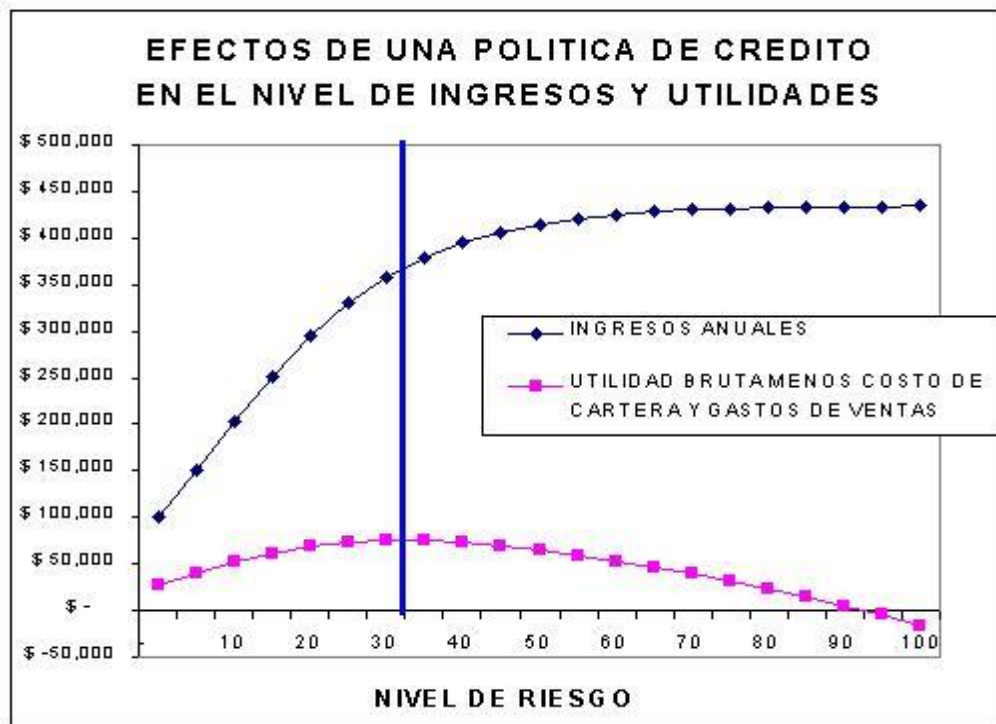
Una adecuada política de crédito identifica el punto de mayores retornos para la compañía evaluando:

- La contribución del crédito a un mayor volumen de ingresos,

- El creciente nivel de riesgo,
- El costo financiero generado por un mayor período de cobro, y
- Las pérdidas ocasionadas por la cartera castigada.

El efecto de aumentar el riesgo crediticio, partiendo del nivel de 0 riesgo a un riesgo del 100% se ilustra en la gráfica que aparece a continuación en que un nivel de riesgo en un nivel de 35 arroja los mejores resultados.

Asumir un nivel de riesgo inferior implicaría la no explotación del potencial mientras que un nivel de riesgo superior llevaría a rendimientos decrecientes.



### **Rentabilidad y recuperación de pérdidas por impagos.**

La rentabilidad también es un factor de gran importancia. Una empresa con bajos márgenes no puede darse el lujo de ser agresiva en materia de crédito ya que un impago generaría una carga demasiado alta al departamento de ventas (el cual tendría que esforzarse al máximo para recuperar lo perdido).

En cambio, una compañía que goce de altos márgenes puede darse el lujo de asumir un elevado nivel de riesgo en la medida en que un impago puede ser recuperado con relativa facilidad por el esfuerzo de ventas.

UNA PERDIDA DE ↓	CON UNA RENTABILIDAD OPERACIONAL DEL				
	5%	10%	15%	20%	30%
	REQUERIRA DE LAS SIGUIENTES VENTAS ADICIONALES PARA RECUPERAR SUS PERDIDAS				
\$ 1,000,000	\$ 20,000,000	\$ 10,000,000	\$ 6,666,667	\$ 5,000,000	\$ 3,333,333
\$ 10,000,000	\$ 200,000,000	\$ 100,000,000	\$ 66,666,667	\$ 50,000,000	\$ 33,333,333
\$ 50,000,000	\$ 1,000,000,000	\$ 500,000,000	\$ 333,333,333	\$ 250,000,000	\$ 166,666,667
\$ 100,000,000	\$ 2,000,000,000	\$ 1,000,000,000	\$ 666,666,667	\$ 500,000,000	\$ 333,333,333

### **El crecimiento porcentual planeado en volumen de ventas sobre utilidades**

Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen.

Dicho criterio, en términos de colocaciones bancarias, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

Al definir la política crediticia de una institución financiera se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma lo más eficiente y efectiva posible.

¿A qué se debe esto?

Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito.

Al contar con una política de crédito, las instituciones financieras logran que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases.

En virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución bancaria. En la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la política, mayor será el compromiso de los ejecutivos con el banco, aspecto de suma importancia, en razón del alto nivel de confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización, pero especialmente en las firmas de giro financiero.

Para la banca central, el contar con una política de crédito permite que sus acciones sean conocidas por todos los agentes económicos, dando al mercado las señales para que los agentes puedan tomar las decisiones correctas.

Para la banca de fomento, el contar con una política de crédito da paso a lograr una mejor gestión en su rol de fomento del crecimiento del país, ya que los créditos que otorgarán estarán basados en una política global enfocada en aquellos proyectos que permitan que el proceso modernizador del país sea estimulado a través de su gestión directa como ente intermediador financiero y pilar del desarrollo.

Definir la política de crédito de una institución bancaria es una misión difícil; por tal motivo, es la alta dirección de la organización quien debe asumir esta responsabilidad.

Por lo general, el comité de crédito es el encargado de esta tarea, y es frecuente que dicho comité esté formado por los gerentes de crédito, comercialización y finanzas, y el gerente general.

Dependiendo de la estructura organizacional y consideraciones externas al banco, el comité de crédito puede estar compuesto por otros gerentes, pero siempre serán los de más alto nivel jerárquico en la tarea de toma de decisiones.



A continuación se señalarán algunos de los elementos que pueden influir en la determinación de la política de crédito de un banco.

### **Elementos externos**

Los elementos externos que podrían condicionar la política de crédito de una institución financiera son variados, pero, sobre la base de los propósitos metodológicos del texto se entregará una síntesis de ellos, de la forma que sigue.

Dependiendo de cuál sea la política competitiva que adopte el banco para corto, mediano y largo plazo, así será el tipo de política de crédito que se deberá implementar para ser coherente en su gestión integral.

Así, por ejemplo, si el banco desea expandir sus operaciones a través de aumentar sus colocaciones en sus actuales y nuevos clientes, la política de crédito acorde con esta situación será menos conservadora.

Por el contrario, si la política comercial indica que se reducirá el riesgo de la cartera de colocaciones, entonces la política de crédito consecuente será conservadora.

### **Depositantes e inversionistas**

Los depositantes e inversionistas son un elemento externo condicionante de la política de crédito. En efecto, ellos constituyen una fuente de financiamiento para el mercado de capitales, y por eso cada institución bancaria debería estudiar este mercado, con el fin de obtener dichos fondos para lograr el normal nivel de sus operaciones.

En la medida en que el sistema bancario sea regulado, los depositantes e inversionistas pueden buscar nuevas alternativas para colocar sus recursos, hecho que ha sido observado en la gran mayoría de los mercados de capitales, fenómeno que se conoce como desintermediación financiera.

## **Demandantes de créditos**

Debido a que la política de crédito debe concluir con la definición del nivel de riesgo de la cartera de la institución financiera y de los medios que serán empleados para acotar dicho riesgo, la administración superior deberá contar con un análisis de las características económicas de los demandantes referentes al nivel de riesgo promedio de la economía y de la reacción de los potenciales demandantes de crédito frente a los mecanismos de evaluación y seguimiento de créditos.

En este análisis se deberá estudiar, además, la reacción de los potenciales deudores ante cambios en algunas de las variables fundamentales de la economía.

## **Nivel tecnológico**

Se refiere a la velocidad con que la institución financiera es capaz de procesar información tendiente a identificar potenciales créditos-problema, tanto en la etapa de evaluación de crédito como de seguimiento.

## **Elementos internos**

Una vez identificadas las características externas al banco y el efecto de ellas en su gestión crediticia, se debe caracterizar las principales variables internas que facultan la operabilidad de las fortalezas y debilidades que posee la institución con respecto a la competencia.

Ellas se pueden resumir en los siguientes aspectos:

La posición relativa de la institución bancaria con respecto a la competencia en términos de costos, precios y rentabilidad. Además, como elemento interno se debe establecer cuál será la profundidad con que estos antecedentes serán estudiados por el banco en cada etapa del proceso de crédito, con el fin de determinar el nivel de riesgo que está asumiendo el banco al cursar la operación.

Una vez consideradas las posibles políticas de crédito por adoptar, el comité de crédito deberá contar con el programa de estimación de deudas incobrables que se prevé que se tendrían una vez implementada alguna determinada política.

Es necesario considerar el análisis de los costos y precios de cada producto del banco, ya que si éstos son más bajos que los del resto de la competencia ello podría inducir a que la institución financiera adoptase una política conservadora en materia de créditos. Por el contrario, si los costos y precios de los créditos son altos, el banco podría adoptar una política más liberal.

### **Elección de la política de crédito de la institución financiera**

El tipo de política de créditos a que puede adoptar una institución financiera es amplio, e incluso para cada producto bancario la alta gerencia puede definir una específica.

El tipo de política de crédito puede ser:

- Conservadora;
- Muy conservadora;
- Exageradamente conservadora;
- Liberal;
- Muy liberal;
- Exageradamente liberal.

**Política crediticia conservadora.** Por lo general, este tipo de política otorga créditos a clientes conocidos a través de una dilatada relación comercial; además, estos clientes antiguos deben gozar de una buena reputación con relación al cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Todos los créditos que son otorgados según esta modalidad de política están avalados por algún tipo de garantía.

En vigencia de esta política, es frecuente que ante el primer incumplimiento de pago se le suspenda al cliente el crédito y cualquier relación comercial en el futuro. Por su parte, a los nuevos clientes se les otorgan créditos, pero previamente se estudia acuciosamente la situación de la empresa en términos históricos y proyectados.

**Política crediticia muy conservadora.** Se mantienen las consideraciones anotadas en el punto anterior, pero, además, se exige garantía hipotecaria o prendaria.

**Política exageradamente conservadora.** Todas las exigencias anotadas anteriormente son válidas para esta clasificación, pero además de las garantías hipotecarias o prendarias se requiere un depósito en garantía. Estos fondos son depositados en el banco a nombre de los socios, pero estos últimos no los pueden retirar antes de lo acordado, por lo general cuando expira el crédito que dio origen a esta captación.

**Política liberal.** Este tipo de política opera sobre la base de riesgos calculados y dentro de márgenes controlables. El cálculo del riesgo de la cartera se determina en función de la información del cliente que es procesada en las diferentes etapas que componen la gestión crediticia.

**Política muy liberal.** Se caracteriza por evaluar los créditos en los mismos términos de riesgo de la política anterior, pero la operatoria crediticia es sin márgenes fijados en función de variables controlables; es decir, no se estiman las colocaciones que pasarán a incobrables en relación con elementos endógenos de la operatoria financiera del banco.

**Política exageradamente liberal.** Este tipo de política opera sobre riesgos no calculados y sin márgenes controlables, pero ello no significa que no exista una política, por el contrario, ésta permite que los ejecutivos bancarios operen en forma libre en la toma de decisiones y búsqueda de nuevos negocios.

A continuación se expondrá una gama de tareas que deben ser realizadas por los ejecutivos bancarios como primer paso para la implementación de la política de crédito. El modo de implementar e inculcar en los empleados bancarios dicha política dependerá de la forma de presentación y calidad de la información del cliente con que cuente el banco, la cantidad de datos y la utilización que se le da a estos informes por parte de cada uno de los ejecutivos participantes en el proceso de crédito.

Estas tareas se pueden agrupar en dos grandes etapas:

- Obtención, y
- Procesamiento de información básica e intermedia.

Este tipo de información se requiere para clientes tanto antiguos como nuevos, aun cuando dependerá de la política de crédito determinada.

### **Información básica**

Se definen como todos aquellos antecedentes que tienen por objeto proporcionar los elementos básicos para considerar a una empresa como un posible sujeto de crédito.

A continuación se darán las formas más usadas de obtención y presentación de estos datos:

### **Extender la solicitud de crédito**

Esta etapa tiene por objeto lograr los antecedentes básicos para definir la conveniencia para el banco de comenzar a formalizar las relaciones comerciales.

Para ello se requiere contar con los siguientes datos:

- Solicitud formal de crédito de la empresa; razón social o nombre del cliente;
- Dirección y teléfono;
- Referencias bancarias;

- Estados financieros;
- Límite del crédito (si fuese ya cliente).

### **Verificar los datos de solicitud de crédito.**

Esta operación se efectúa mediante los datos proporcionados por la solicitud de crédito, más las distintas fuentes de información que posee el banco, las que podemos agrupar en internas y externas.

#### **Fuentes internas:**

- Departamento de informes comerciales de clientes del propio banco;
- Ejecutivos del banco que operen con empresas relacionadas con el giro del solicitante;
- Informes de empresas competidoras o de la misma empresa contenidos en los archivos del banco;
- Informadores de crédito y cobranza internos del banco.

#### **Fuentes externas:**

- Empresas dedicadas a proporcionar informes comerciales;
- Otros bancos o instituciones del sistema financiero;
- Boletines comerciales elaborados por algún organismo público;
- Otras empresas que otorguen créditos o avales (proveedores, organismos de fomento, Banco Central).

#### **Información intermedia**

Este requerimiento de datos se satisface utilizando la información básica más el criterio económico del ejecutivo bancario.

Lo anterior se explica por el hecho de que tal ejecutivo es el encargado de conocer la empresa con la cual se operará y, por tal razón, es quien posee mayor información pertinente necesaria para emitir un juicio preliminar sobre la conveniencia de comenzar un análisis más acabado de una futura operación.

Esta información tiene por objeto ayudar en el proceso de discriminación, en forma inmediata, respecto a la posible elegibilidad del sujeto de crédito. El contar con estos datos permitirá determinar en forma rápida y económica si es recomendable continuar con esta relación comercial.

### **Consideración de elementos de juicio básicos.**

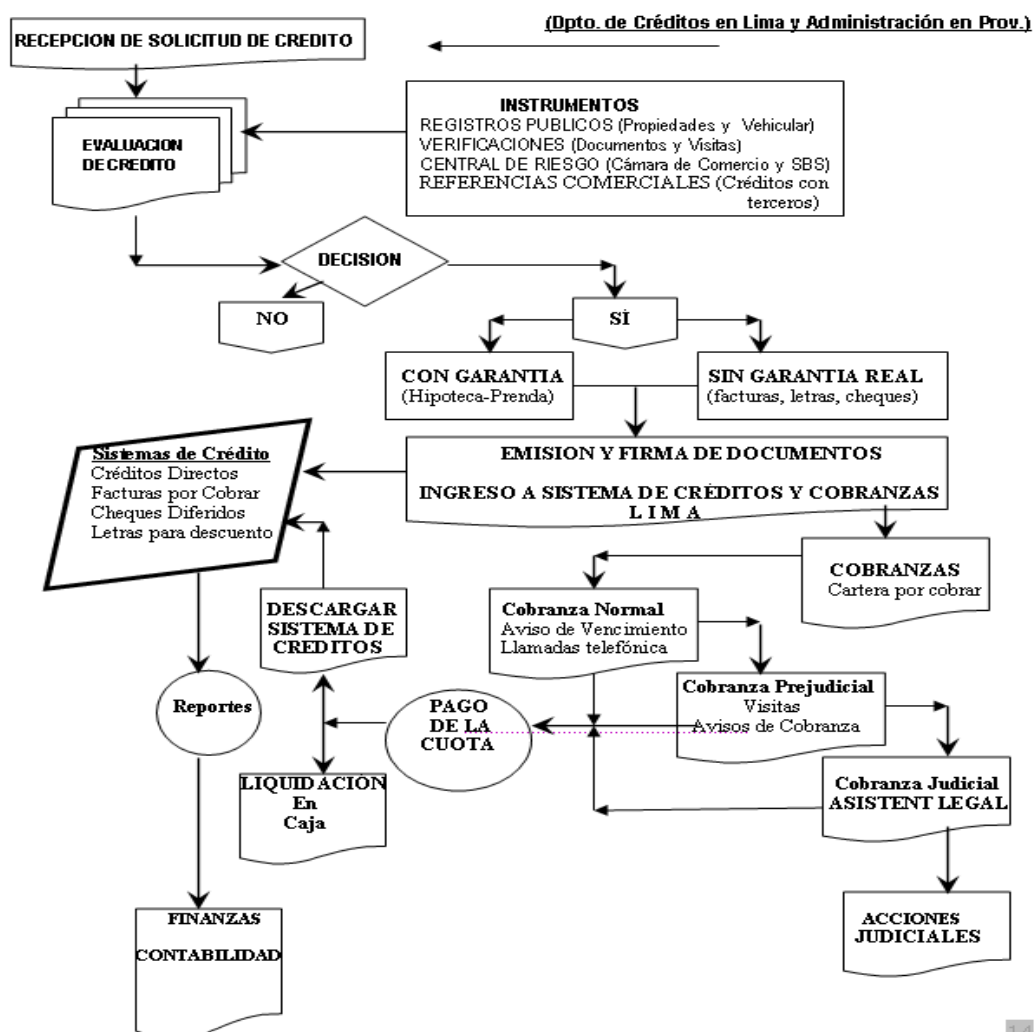
**Características de la empresa solicitante.-** Una pauta de orientación para poder definir cuáles son las características de la empresa solicitante que son pertinentes para el proceso de decisión, en torno a formalizar las relaciones comerciales.

Esto puede determinarse a través de una consideración de la reputación de la empresa en el mercado financiero. Para ello debe estar claramente identificado quién será sujeto de crédito, es decir, quién recibirá los fondos y, a la vez, quién pagará o se hará responsable del crédito. No obstante que lo anterior es algo obvio, en economías en vías de desarrollo es frecuente que los empresarios que poseen una mala reputación en el mercado financiero utilicen a terceros para lograr créditos, situación que puede perjudicar considerablemente al prestamista. El ejecutivo debe tratar de cuantificar la capacidad empresarial de los inversionistas. Se puede dar el caso en que el proyecto que se implemente con los fondos entregados por el intermediador sea rentable y, a la vez, la operación sea económicamente conveniente para el banco, pero los inversionistas presenten una capacidad empresarial insuficiente para lo que requiere el proyecto.

El objetivo de estas consideraciones es que el ejecutivo asuma una mayor responsabilidad en el otorgamiento de los fondos, ya que esta respuesta se basará principalmente en el criterio logrado por el empleado por su experiencia laboral y/o académica.

Por último, la alta gerencia deberá efectuar periódicamente una revisión de los créditos otorgados y mantener estrechas relaciones con los ejecutivos que intervienen en esta decisión, con el fin de verificar si se ha dado cumplimiento a la política de crédito fijada o bien si los mecanismos impuestos para que ésta sea aplicada por todos los agentes que participan en el proceso de crédito son los correctos. Con el propósito de facilitar la comprensión de este tema y aclarar su aplicabilidad, a continuación se presentará un caso práctico. Este ejercicio cumple además con el propósito de que los lectores se formen una visión global del proceso de crédito y de la estrecha interrelación entre el proceso y la política de crédito.

**Gráfico 5: Proceso Formal De Crédito**



Fuente: JOSE DIAS (2008) “Manual de Crédito y Cobranza”

Elaborado por: Luís Castillo



## **Utilización de agencias de cobros**

Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible que reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

## **Políticas de Créditos.**

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

La ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de crédito deficientes no producen resultados óptimos.

## **Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito**

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

## **Composición de los Créditos:**

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (Acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidad de pago.

## **Tipos de Créditos.-**

Los créditos pueden ser de los siguientes tipos de acuerdo a:

a.- Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

- Créditos a Corto Plazo
- Créditos a Mediano Plazo
- Créditos a Largo Plazo

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

b.- Por su Origen

- Créditos por Ventas
- Otros Créditos

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales.

c.- Por su Naturaleza

- **Con Garantía: El Crédito con Letra de Cambio Avalada.-** Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.
- **El Crédito con Letra Simple no Avalada.-** Es un título valor que carece de la seguridad que da el aval.
- **Pagaré Crédito Respaldo por Pagaré.-** Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez.
- **Sin Garantía.-** aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado.

d.- Por su Modalidad

- **Modalidad Directa.-** Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- **Modalidad Indirecta.-** En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario ( la carta de crédito), etc.

### **Administración de Créditos.**

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el período de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran activo corriente de la empresa.

### **Departamentos de riesgos crediticios. Función y Objetivos**

Este departamento debe tener los siguientes objetivos:

- Que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables, que permitan una buena rentabilidad a la misma;
- La formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticios es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

### **Funciones:**

- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.
- Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas.

## **Principios Básicos de la Política Crediticia.**

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán. Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

## **Clasificación de los Créditos**

### **A.- Créditos Formales.-**

Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; es decir que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo.

Afirmando que el crédito se formaliza por escrito entre ambas partes.

### **B.- Créditos informales**

Son aquellos que no cuentan con estas características. Entre los créditos formales tenemos:

- **Créditos de Consumo o Créditos Comerciales.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

- **Créditos Empresariales.-** Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.

- **Créditos Bancarios.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar sus líneas de productos, etc.

Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

### **Clasificación de los Créditos Bancarios**

Una entidad bancaria otorga dos tipos de Créditos bien definidos en función a la naturaleza jurídica de las operaciones de crédito y del contrato, que le implican riesgos particulares. En cuanto a la clasificación de los créditos bancarios que otorgan las entidades Bancarias existen dos tipos de créditos en función a la naturaleza jurídica como son:

**Créditos o Riesgos por Caja.-** Son créditos directos, colocaciones que efectúan los intermediarios financieros que comprometen sus propios fondos.

Contablemente estas operaciones que realizan los bancos se registran como colocaciones en sus estados financieros, de tal forma que nos muestran al cierre de cada período el monto puesto a disposición de la clientela del banco.

Los principales créditos por caja son: Créditos en Cuenta Corriente, Préstamos o Adelantos y Descuentos Bancarios.

**Créditos o Riesgos no por Caja.-** Son aquellos que no comprometen de manera inmediata los fondos de una entidad bancaria, porque no conlleva el apoyo de dinero en efectivo a un cliente.

### **Obligaciones Crediticias**

Son las relaciones de endeudamiento contraídas entre el deudor y el acreedor, que comprometen al primero a realizar aportes consecutivos hasta cancelar todos los valores equivalentes sobre el producto o servicio adquirido.

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

Muchas empresas y entidades financieras que se dedican a prestar créditos han tenido en los últimos tiempos pérdidas que afectaron el patrimonio de la institución ya que no han podido recuperar el crédito esto se debe a que no tienen personas legamente asesoradas que conozcan bien de la materia y así resolver estos problemas que rigen en la mencionada institución.

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

Un riesgo de crédito se incumplen con las obligaciones de pago que tiene el deudor hacia la entidad acreedora en este caso es el banco; esto se da debido a que existen algunas circunstancias por las cuales el deudor no puede cancelar en el plazo establecido por la institución.

La institución o empresa que presten créditos deben tener muy en cuenta en el momento de otorgar un crédito cerciorarse que el procedimiento este bien que no falta nada y sobre todo que la persona que recibe el crédito sea muy solvente es decir que tenga de donde pagar el préstamo solicitado; caso contrario si el deudor es insolvente tendría serias consecuencias no solo para sí mismo sino para la institución porque podrá perder hasta su patrimonio.

Entre los riesgos que se podría presentar en la institución por la falta de pago seria lo siguiente:

- **Riesgo de Iliquidez:** cuando el deudor no ha pagado en el plazo señalado por la falta de dinero por parte del deudor, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.
- **Riesgo Instrumental o Legal:** Por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y;
- **Riesgo de Insolvencia:** Cuando no hay un verdadero análisis, una investigación sobre la persona que solicita el crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero **Scoring de Crédito**. (*Record de calificación de clientes*).

Se han citado estos tres tipos de riesgo porque parece muy interesante conocer las causas que lleva una institución por otorgar préstamos a personas insolventes es decir que no tienen o no pueden pagar.

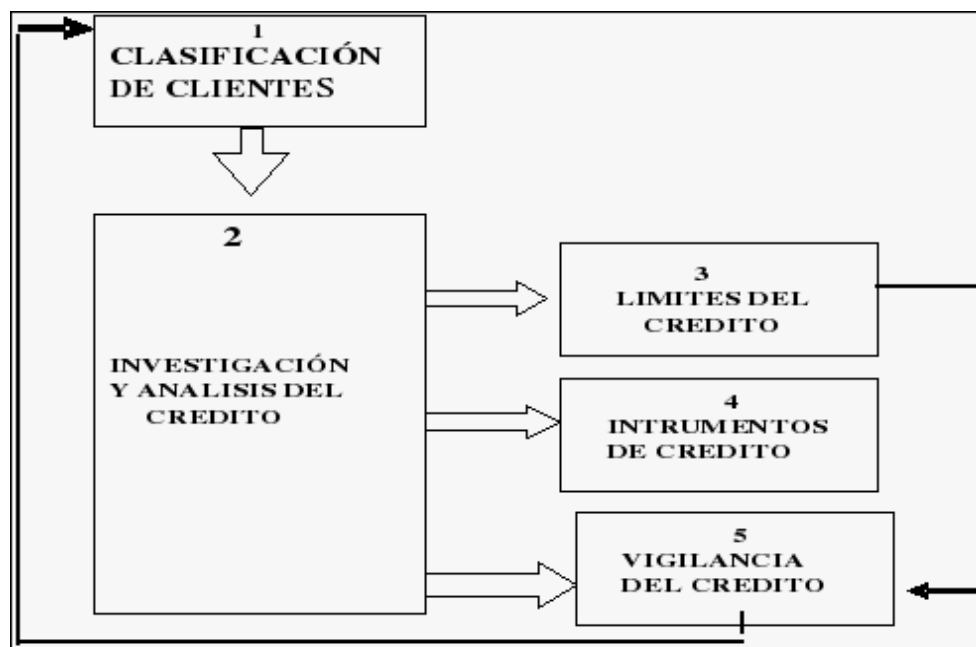
Para que exista una buena administración y un buen manejo en el control de riesgos las entidades crediticias deben establecer sistemas muy eficientes para así poder desarrollar el negocio caso contrario si no existe un buen manejo tanto en la administración como en el control de riesgos; la entidad crediticia estaría perdiendo parte de su patrimonio lo que conllevaría una quiebra total de la institución La metodología para la administración y control del riesgo crediticio las fases de: identificación, medición, control y monitoreo del riesgo son esenciales para mitigar los riesgos: (FÉLIX CAMPOVERDE-2005)

El criterio para la formulación de las políticas de otorgamiento del crédito conservadoras o liberales; no deben depender de caprichos o albedrío de los directivos, sino de muchas circunstancias y situaciones: calificación del crédito



por tipos de clientes, y productos, perfiles del prospecto de crédito, factores endógenos y exógenos (mercado) de la entidad crediticia, ya que otorgar un crédito implica la necesidad de hallar un equilibrio entre el imperativo de invertir en el cliente (visión comercial) y, por otro lado, el incremento de las necesidades financieras y sus costos (visión económica).

**Gráfico 6: Clasificación De Clientes**



FUENTE: Félix Campoverde

ELABORADO POR: Luís Castillo

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros, para ello las metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida.

Para el cálculo de estos componentes se debe disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que contenga elemento suficiente para el cálculo de pérdidas esperadas.

Para el cálculo de la Perdida Esperada debe considerarse factores como:

- 1) Probabilidad de incumplimiento ( $P_i$ ),
- 2) Nivel de exposición del riesgos ( $E$ ),
- 3) Tasa de recuperación( $r$ ), y
- 4) Severidad de la perdida ( $1-r$ ). Su formulación es:

$$PE = E * P_i * (1 - r)$$

Para la mitigación de los riesgos crediticios es frecuente tener en cuenta que a través de la información obtenida del cliente y de la relación comercial aparece una serie de alarmas que deben ser investigadas y analizadas correctamente:

- Atrasos en el pago de recibos.
- Expansión galopante en corto tiempo. – (Se debe contrastar su capacidad financiera).  
Pedidos superiores a consumo habitual.
- Solicitud reiterada de renovaciones.- (Evaluar cada petición exigiendo garantías a las mismas.)
- Impago de impuestos y cuotas de la Seguridad Social.
- Gastos desproporcionados a la actividad.
- Desmejoramiento en la presentación del local.

**Activos de riesgo:** Son todas las operaciones de cartera de créditos y contingentes que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales o jurídicas. También se considerarán activos de riesgos, los bienes adjudicados, la cartera de inversiones y las cuentas por cobrar.

**Clasificación de la cartera:** Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución.

Aquí nos habla sobre la clasificación de la cartera tomándose en cuenta la recuperación de los créditos que tiene cada deudor por haber incumplido con los pagos mensuales en el plazo estipulado. Para poder entrar a conocer el tema referido en este trabajo, primeramente entraremos a conocer lo que es la obligación, ya que para poder extender una carta de pago es necesario que previamente exista una obligación, por lo que definiremos que es una obligación.

### **La obligación**

Según el autor GUILLERMO CABANELLAS. Etimológicamente, el vocablo “OBLIGACIÓN” viene del latín OB que significa DELANTE o POR CAUSA DE; y, LIGARE que significa ATAR, SUJETAR. De dichas raíces provienen tanto el sentido material de ligadura como el metafórico y jurídico, de nexo o vínculo moral.

“La obligación es el vínculo de derecho por el cual una persona es constreñida hacia otra a dar, a hacer o a no hacer alguna cosa.

En si la obligación es un acto que la persona tiene para dar, hacer, o no hacer alguna cosa ya que necesariamente debe cumplir lo que tiene que hacer ya sea por acción u omisión.

### **Nacimiento de la obligación**

Históricamente la obligación surge cuando advertimos que en el cumplimiento de las prestaciones, no todas las relaciones se agotan en la instantaneidad el cambio. La obligación, en su fase inicial fue de índole personal; se obligaba una persona, el deudor, frente a otra, el acreedor, y la única garantía era también personal.

La obligación aquí aparece cuando existe algún incumplimiento de cualquier índole y en base a esta obligación se puede exigir a una persona para que cumpla a cabalidad con todo lo estipulado.

La posición entre deudor y acreedor ha tenido una evolución muy marcada desde el punto de vista histórico jurídico y así en materia de obligaciones, apreciamos la existencia de dos líneas evolutivas de tipo paralelo:

- La primera, que parte de la concepción penal de las obligaciones, supeditada a una fuente única que es el delito:
- La segunda, que parte de una concepción personalísima de la obligación, la cual debía nacer, seguir su ciclo jurídico y extinguirse entre los mismos titulares activos y pasivos.

Si no existe un garante con el fin de garantizar el préstamo sino que más bien el mismo deudor se convertirá en garante porque no hay una tercera persona; teniendo así toda la obligación de pagar el crédito solicitado.

Finalmente se elimina la exigencia de un acto formal para que el propio deudor asuma la responsabilidad por la palabra empeñada. Contraída la obligación, la garantía del propio deudor se produce por mandato legal sin necesidad de posterior declaración.

Cabe recalcar que el deudor desde el momento que obtiene algún crédito desde ahí asume la responsabilidad con la institución de cumplir con todas sus obligaciones según así lo establece las leyes internas de cada institución. Los sujetos personales son conocidos en el campo del Derecho, como acreedor y como deudor, o bien al primero como Sujeto Activo, y al segundo, como Sujeto Pasivo, siendo en términos generales, el primero el titular del derecho y el segundo, el obligado a la prestación.

### **Concepto de obligación**

Existen varias teorías de las cuales algunos autores nos dicen lo siguiente:

CLEMENTE SOTO ALVAREZ: “Es una relación jurídica por medio del cual la persona llamada acreedor está facultado para exigir al deudor, una prestación o una abstención”.

GUILLERMO CABANELLAS: “Es el vínculo de derecho por el cual persona es impulsada a dar, hacer o no hacer alguna cosa”.

CLEMENTE DE DIEGO: “Es la relación jurídica constituida, en virtud de ciertos hechos, entre dos o más personas, por lo cual una denominada acreedor, puede exigir de otra llamada deudor una determinada prestación”.

VON THUR, citado por DIEGO ESPIN CANOVAS: “Es la relación jurídica establecida entre dos o más personas, por virtud de la cual una de ellas; el deudor se constituye en el deber de entregar a la otra, el acreedor, una prestación”.

FEDERICO PUIG PEÑA: “La relación jurídica en virtud de la cual una persona, para satisfacer intereses privados, puede exigir de otra persona una determinada prestación, que, en caso de su incumplida, puede hacerse efectiva sobre el patrimonio de ésta”.

### **Elementos de la obligación**

La doctrina es unánime en afirmar que la obligación consta de tres elementos:

- El personal o subjetivo (sujetos).
- El real u objetivo (prestación).
- El vinculatorio (relación jurídica).

#### **1) Elemento personal:**

EL SUJETO ACTIVO o ACREEDOR: Es aquél que tiene derecho a exigir, a percibir la prestación. Puede ser una persona física como jurídica.

EL SUJETO PASIVO o DEUDOR de la obligación: Es el obligado a realizar la prestación, y a su vez puede ser una persona física, como jurídica.

Es decir que el elemento personal de la obligación puede ser unipersonal en cada polo (activo o pasivo), o bien pluripersonal en ambos polos.

## **2) Elemento real u objetivo:**

El elemento real de la obligación es la prestación es decir la conducta o comportamiento que el deudor se ve obligado y en cuanto al acreedor tiene todo el derecho de exigir que el deudor cumpla con sus obligaciones.

### **Formas de extinguir la obligación**

En el derecho moderno, la obligación tiene vida limitada en el tiempo y en el espacio. La vinculación permanente de una relación obligatoria es algo que se opone a los principios, pues, por naturaleza tiene una vida pasajera, no vive perpetuamente, sino que ya al nacer lleva proyectado en su nacimiento el fin de su vida.

Este carácter peculiar de los derechos de crédito sirve, entre otras características, para diferenciarlos de los derechos reales, en los cuales la relación concebida abstractamente tiene una duración ilimitada. Por ello la teoría de la extinción de las obligaciones acusa un relieve extraordinario dentro de la teoría general de la obligación. La mayoría de los modos de extinguir las obligaciones son convenciones, o sea, actos jurídicos bilaterales, que requieren la concurrencia de las voluntades de las partes intervinientes.

ALFONSO BRAÑAS distingue dos formas de extinción de las obligaciones:

- Derivada o normal, constituida por el cumplimiento o pago, o en alguna oportunidad la imposibilidad del mismo;
- Anormal, integrada por diversas figuras que se caracterizan porque, no mediando el cumplimiento, producen como resultado que la obligación inicial desaparezca.

## **REGULACION LEGAL:**

SEGUN NUESTRO CODIGO CIVIL, DECRETO 106:

Está contenido en el LIBRO QUINTO, Del derecho de obligaciones, TITULO IV, Extinción de las obligaciones, CAPITULOS I, II, III, IV, V; artículos del 1469 al 1500, respectivamente;

- Compensación.
- Novación.
- Remisión.
- Confusión.
- Prescripción Extintiva.

### **1) COMPENSACION:**

El tratadista FEDERICO PUIG PEÑA, nos describe la imagen de la compensación determinando su naturaleza jurídica, diciendo: “Cuando en una relación obligatoria existente entre dos personas se injerta, por así decirlo, otro vínculo obligacional, pero configurado de forma diametralmente opuesta, en el sentido de que el antiguo acreedor se convierta ahora en deudor, y éste a su vez, en acreedor de aquél”.

Tomando las palabras de este autor hay que afirmar que si bien es cierto cuando existe una relación entre dos personas sea acreedor y deudor; estas a su vez están obligadas a convertirse el acreedor en deudor y el deudor en acreedor o sea que existe de por medio una obligación como un vinculo entre dos personas.

ESPÍN CÁNOVAS indica que la compensación es “Un modo de extinguir simultáneamente y hasta la misma cuantía, de dos obligaciones diversas existentes entre dos personas que recíprocamente son acreedoras y deudoras”.

Este autor en cambio se refiere a que la compensación es un modo de extinguir, desaparecer dos obligaciones existentes entre el acreedor y deudor y hasta puede extinguirse la cuantía si es necesario.

Se da la existencia de dos obligaciones distintas entre las mismas personas, que son acreedor y deudor o sea tiene una doble función, como la de facilitar el pago y la función de la garantía, ya que será más equitativo; ya que ninguno de los dos deudores hará el pago efectivo, evitándose para ambos el riesgo de pagar y no cobrar. La compensación la encontramos regulada en nuestro Código Civil, en los artículos del 1469 al 1477.

## **2) LA NOVACION:**

Los autores franceses AMBROSIO COLÍN Y H. CAPITANT conceptúan la novación de la forma siguiente: “...un acto jurídico que produce un doble efecto; extingue una obligación preexistente y la reemplaza por una obligación nueva que hace nacer”.

El tratadista GUILLERMO CABANELLAS, dice que la novación es: “...el modo de extinguirse las obligaciones por transformarse, ya variando la deuda, cambiando el acreedor o por reemplazo del deudor”.

El tratadista FEDERICO PUIG PEÑA indica: “La novación consiste en la sustitución de una relación obligatoria por otra, destinada a extinguir aquella”.

La novación la encontramos regulada en nuestro Código Civil, en los artículos del 1478 al 1488.

Cada uno de los tratadistas afirman que la novación es un acto jurídico que reemplaza; sustituyendo a una obligación que ya existe es decir que nace una nueva obligación entre el acreedor y el deudor.

## **3) REMISION:**

ALFONSO BRAÑAS define la remisión como: “...El convenio entre acreedor y deudor, mediante sea, voluntaria y espontáneamente, el acreedor perdona al deudor, por la obligación contraída por éste”.



Según el autor mencionado indica que la remisión consiste en una condonación o perdón voluntario que el titular de un derecho otorga, con la aceptación de su obligado, en una relación jurídica.

La remisión la encontramos regulada en nuestro Código Civil, en los artículos del 1489 al 1494.

#### **4) CONFUSION:**

La confusión según FEDERICO PUIG PEÑA es: "...Aquel modo de extinción de las obligaciones consistente en la reunión en una persona de las cualidades de acreedor y deudor, siempre que tal reunión no se proyecte sobre entidades patrimoniales autónomas".

Cuando en una misma persona es acreedor y deudor a la vez se extingue la obligación o sea la deuda surtiendo los efectos legales.

En este caso tenemos una situación dual y contrapuesta que recae en un solo sujeto que es a la vez el acreedor y el deudor de una misma relación obligatoria, es decir que una persona es acreedora o deudora de sí misma, circunstancia imposible, por lo que la obligación se extingue; el vínculo obligatorio desaparece. La confusión la encontramos regulada en nuestro Código Civil, en los artículos del 1495 al 1500.

#### **5) PRESCRIPCION EXTINTIVA:**

A la prescripción extintiva se le llama también: Prescripción negativa o liberatoria, la cual puede ejercitarse como acción (demandando ante el juez competente que sea declarada), o como excepción (a manera de defensa en juicio iniciado para que se cumpla una obligación que por el transcurso del tiempo ha prescrito).

GUILLERMO CABANELLAS dice: "...Es el modo de extinguirse los derechos patrimoniales por no ejercerlos su titular durante el lapso determinado en la ley".

En los casos no sancionados en disposiciones especiales, la prescripción se verifica por el transcurso de 5 años, contados desde que la obligación pudo exigirse o desde el acto contrario a la obligación. La prescripción extintiva la encontramos regulada en nuestro Código Civil, en los artículos del 1501 al 1516.

## **Pago**

El pago en si es un acto por el cual se da extinguida una obligación ya que una persona (deudor) tiene la obligación de entregar cierto valor de dinero al acreedor; desde ese momento se pierde el vínculo de relación que los unía a ambas partes acreedor y deudor. El efecto de la obligación es un pago y éste puede ser voluntario o anormal, según que se imponga o no la ejecución forzosa de la misma. El objeto del pago, es la realización de la prestación pecuniaria en que consiste la deuda.

En nuestra legislación civil, además del pago puro y simple que es la forma normal de extinguir la obligación, se regulan otros modos especiales con la misma eficacia extintiva, los cuales se diferencian de aquélla, no solo porque constituyen hechos posteriores al nacimiento del vínculo obligatorio.

El cumplimiento de la obligación por excelencia es el PAGO, el cual está contenido en el CAPITULO VI, Cumplimiento de las obligaciones, Párrafo I, Pago, TITULO II, de las obligaciones, sus modalidades y efectos, del LIBRO QUINTO. Artículos del 1380 al 1407.

El artículo 1384 dice: “El pago debe hacerse al acreedor o a quien tenga su mandato o representación legal. El pago hecho a quien no tuviere facultad para recibirlo, es válido si el acreedor lo ratifica o se aprovecha de él”.

El artículo 1387 dice: “El pago deberá hacerse del modo que se hubiere pactado, y no podrá efectuarse parcialmente sino por convenio expreso por disposición de la ley”.

Sin embargo, cuando la deuda tuviere una parte líquida y otra ilíquida, podrá el acreedor exigir el pago de la primera sin esperar a que se líquida la segunda.

El artículo 1390 dice: “El deudor que paga tiene derecho de exigir el documento que acredite el pago; y de retener éste mientras dicho documento no le sea entregado”.

El artículo 1392 dice: “La entrega del documento original que justifica el crédito, hecha por el acreedor al deudor, hace presumir la liberación de éste, mientras no se pruebe lo contrario”.

El artículo 1398 dice: “El pago se hará en el lugar designado en el contrato. Si no se designó y se trata de cosa cierta y determinada, se hará el pago en lugar en que la cosa existía al tiempo de contraerse la obligación”. En cualquier otro caso, el pago debe hacerse en el domicilio del deudor al tiempo de exigirse la obligación.

### **Concepto**

En la doctrina el pago es considerado como una forma normal de extinguir las obligaciones.

El tratadista FEDERICO PUIG PEÑA define el pago diciendo que “Es el total cumplimiento de la prestación, llevado a cabo por el deudor con ánimo de extinguir el vínculo obligatorio”.

Cuando el deudor quiere hacer desaparecer o extinguir la obligación que tiene con el acreedor; para esto debe cumplir con todo lo pactado, pagando así la totalidad lo que por ley le debe al acreedor.

DORICELA MABARAK dice: “El pago es el cumplimiento de la obligación quedando satisfecho el derecho del acreedor y, en consecuencia, se extingue la relación que existe entre ambas partes”.

Para que el pago pueda extinguir las obligaciones, ha de hacerse en la persona a quien se debía o sea en el acreedor, en la forma, en el lugar en el que la entrega se convino y en el tiempo o fecha acordada, que se fijó al nacer la obligación.

Además, es necesario que la obligación se efectúe íntegramente, es decir, se entregue todo lo que se debía o se realice todo lo que se había comprometido.

Si la obligación es pura, sin condición alguna, debe cumplirse en el acto o momento inmediato; si es condicional, cuando se realice la condición impuesta, y si fuese a plazos, cuando llegue el día estipulado.

### **Presupuestos**

GIULLIANI FONROUGE, dice que para que el pago se pueda realizar, es necesario que se reúnan dos presupuestos:

#### **1) EXIGIBILIDAD:**

Que implica la existencia de un crédito a favor del titular o de los organismos con derecho a reclamarlo en virtud de autorización legal.

Esto significa que se han cumplido las condiciones previas de la obligación, como por ejemplo, el plazo, el cual debe estar vencido.

#### **2) LIQUIDEZ:**

Lo que significa que la obligación debe estar cuantitativamente determinada. Esto implica que se debe conocer la cantidad exacta a la que asciende la obligación.

### **Sujetos que pueden efectuar el pago**

Obviamente es el deudor de la obligación, pero se pueden dar ciertas excepciones como lo menciona nuestro Código Civil en su artículo 1380 que literalmente dice: “El cumplimiento de la prestación puede ser ejecutado por un tercero, tenga o no interés ya sea consintiendo o ignorándolo el deudor”.

El artículo 1382 dice que el que pagó tiene derecho de repetir contra el deudor lo que pagó.

La persona que puede efectuar el pago es el deudor ya que es la persona directa para efectuar el pago pero aquí nos señala que si el deudor no puede efectuar el pago podrá entonces pagar una tercera persona y este a su vez tiene el derecho del reembolso que le deberá hacer el deudor.

A este pago hecho por un tercero GIULLIANI FONROUGE le denomina: Pago por Subrogación, indicando que: “Tiene lugar cuando lo hace un tercero a quien se transmiten todos los derechos del acreedor”.

### **Lugar del pago**

El artículo 1398 del Código Civil indica que: “El pago se hará en el lugar designado en el contrato. Si no se designó y se trata de cosa cierta y determinada, se hará el pago en el lugar en que la cosa existía al tiempo de contraerse la obligación”. El pago que nos habla en este párrafo será donde está estipulado en el contrato pero si no se ha designado o se trate de una cosa cierta y determinada se hará entonces donde exista la cosa; por lo general el pago debe hacerse en el domicilio del deudor siempre que se trate de otro caso.

### **Tiempo del pago**

El artículo 1387 del Código Civil dice: “El pago deberá hacerse del modo que se hubiere pactado, y no podrá efectuarse parcialmente sino por convenio expreso y por disposición de la ley”.

Sin embargo, cuando la deuda tuviere una parte líquida y otra ilíquida, podrá el acreedor exigir el pago de la primera sin esperar a que se liquide la segunda. Por consiguiente, el pago debe hacerse en el tiempo estipulado en el contrato celebrado por las partes.

## **Clases de pago**

Las principales clases o formas de pago que podemos distinguir son:

- Pago liso y llano.
- Pago en garantía.
- Pago bajo protesta.
- Pago por consignación.
- Pago provisional.
- Pago definitivo.
- Pago extemporáneo.
- Pago por terceros.
- Pagos a cuenta.

### **Pago liso y llano**

Es el que se efectúa sin objeción alguna, cuyo resultado puede ser pagar lo debido conforme a la ley.

### **Pago en garantía**

Es el que realiza el particular, sin que exista obligación de ningún tipo para asegurar el cumplimiento de la misma.

Es impropio el término “pago en garantía” porque si no hay obligación, no puede haber el pago, siendo lo correcto denominarlo como depósito de garantía.

### **Pago bajo protesta**

Es el que realiza el particular sin estar de acuerdo con el débito fiscal que se le exige y que se propone impugnar a través de los medios de defensa establecidos.

La nota característica de esta clase de pago es la manifiesta inconformidad del que lo hace, quien tiene el ánimo de utilizar los procedimientos legales para impugnar el cobro que se le hace.

### **Pago por consignación**

Por regla general, sólo al acreedor es a quien interesa que la obligación quede cumplida en su momento, pero pueden existir circunstancias en que interese también al deudor el quedar definitivamente liberado de la obligación, bien porque esta produzca intereses y no quiera, lógicamente seguir pagando más, bien porque esté obligado a entregar un cuerpo cierto y tenga necesidad de velar por su conservación, bien porque quiera desgravar un inmueble, o, en definitiva, por otros motivos personales, como por ejemplo, liberar a su fiador.

### **Pago provisional**

Es el que deriva de una autodeterminación sujeta a verificación, en la cual hay entregas parciales y al final se verificará si lo pagado provisionalmente corresponde con lo que efectivamente adeuda.

### **Pago definitivo**

Es el que se deriva de una autodeterminación no sujeta a verificación inmediata, en la cual queda sujeta a comprobar la situación del deudor y la corrección del pago definitivo en su caso.

### **Pago extemporáneo**

Es el que se efectúa fuera del plazo legal y puede asumir dos formas:

- Espontáneo: Cuando se realiza sin que haya mediado gestión de cobro.
- Requerimiento: Cuando media gestión de cobro.

### **Pago por terceros**

También se pueden satisfacer la deuda otras personas distintas del deudor principal, si ello conviene a sus intereses.

### **Pagos a cuenta**

Esta figura se da en las obligaciones tributarias, en donde la Administración Tributaria está facultada para exigir del deudor ingresos a cuenta.

### **Actividad bancaria**

#### **Operaciones de los bancos**

Como instituciones mercantiles, los Bancos realizan operaciones de crédito que, según su función, se pueden clasificar dentro de las operaciones llamadas Pasivas, Activas y Complementarias o Neutras.

**Operaciones Pasivas:** cuando el Banco recibe dinero para su guarda y custodia;

**Operaciones Activas:** cuando el Banco da a otra u otras personas el dinero recibido.

Estas operaciones influyen en la contabilidad bancaria puesto que al recibirse el dinero depositado, éste se abona en la cuenta del Debe y se carta en la cuenta del Haber.

Dicho de otra manera, son Operaciones Pasivas, Activas o Complementarias o Neutras, según la forma en que un Banco se maneje el dinero que se percibe y se den o manejen sus operaciones.



## **Clases de operaciones bancarias**

El tratadista JOAQUÍN RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ clasifica las operaciones bancarias de la siguiente manera:

### **OPERACIONES DE INTERMEDIACION EN EL CRÉDITO:**

#### 1) PASIVAS:

- Depósitos Bancarios.
- Emisión de obligaciones y de otros títulos.
- Redescuentos, aceptaciones, préstamos.
- Emisión de billetes.

#### 2) ACTIVAS:

- Aperturas de crédito simple y en cuenta.
- Anticipos y créditos sobre mercancías.
- Créditos de firmas.
- Créditos Comerciales.
- Créditos Especiales.

#### 3) OPERACIONES NEUTRALES:

- Transferencias, giros.
- Comisiones, intervención en la emisión de obligaciones.
- Cobros.
- Cartas de Crédito.
- Fideicomiso.

RAÚL CERVANTES AHUMADA clasifica las operaciones bancarias, en Activas y Pasivas.

Para este autor, en la realización de su función intermedia en el comercio del dinero y del crédito, los Bancos efectúan gran variedad de negocios u operaciones.

- Son **OPERACIONES BANCARIAS ACTIVAS**: Aquellas por medio de las cuales el Banco concede créditos a sus clientes.

- Son OPERACIONES BANCARIAS PASIVAS: Aquellas por medio de las cuales el Banco se allega capitales.
- Son SERVICIOS BANCARIOS: Las operaciones de simple mediación, y las operaciones de custodia. (depósitos bancarios).

Para que se pueda extender una carta total de pago es necesario e indispensable que previamente se haya celebrado un contrato entre el cliente deudor y el Banco.

### **GENERALIDADES ACERCA DEL CONTRATO BANCARIO:**

En la actualidad existe una corriente que tiende a sintetizar hacia un concepto jurídico único, la multiplicidad de operaciones que realizan los Bancos, constituyéndose así la figura del llamado CONTRATO BANCARIO al generarse todas esas operaciones en un acuerdo de voluntades entre esa clase de establecimientos y sus clientes.

### **CONCEPTO DE CONTRATO BANCARIO:**

Es una actividad de intervención o intermediación para el cambio y la producción del crédito que al ser llevada al terreno CONTABLE toma la forma de una CUENTA en un Banco, y que se desenvuelve a través de los terrenos contractuales clásicos modificados por ciertos elementos tipificados. Aparte de su nota crediticia, el CONTRATO BANCARIO se singulariza por sus características consecuencias de las exigencias propias del negocio, quedando así catalogado dentro de los contratos organizados y de serie, de contenido uniforme y pre-determinado; celebrados por ADHESION, creándose así los CONTRATOS-TIPO.

En otras palabras el Banco redacta en formularios impresos que el cliente acepta y firma sin posibilidad de discutir sus condiciones y que se repiten siempre, una y otra vez. Para que exista un contrato bancario es necesario que previamente se otorgue un crédito bancario, por lo que entraremos a conocer en forma generalizada lo que es un crédito bancario.

## **El crédito en la banca**

### **Aspectos generales**

El crédito en la banca no es más que la opinión de que goza una persona acerca de que satisfará puntualmente los compromisos que contraiga con el Banco.

Es una entrega de un valor real y actual, a cambio del cual se recibe una promesa de reintegro futuro.

Para el tratadista OCTAVIO A. HERNÁNDEZ, el CRÉDITO “Es una institución económico-jurídica por cuya virtud una persona da a otra un bien presente a cambio de la promesa de que se le entregará al vencimiento de la obligación, otro bien o su equivalente”.

Con todo esto debo decir que el crédito es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura.

### **Clasificación del crédito bancario**

Para ello atendemos a varios factores:

- Si es o no con fondos del propio Banco.
- A su duración.
- A su garantía.
- A su destino.

#### **1) SI ES O NO CON FONDOS DEL PROPIO BANCO:**

- Préstamos directos.
- Préstamos indirectos.

## **2) ATENDIENDO A SU DURACION:**

- Créditos refaccionarios.
- De garantía.

## **TIPOS DE GARANTIAS BANCARIAS:**

- Garantía prendaria.
- Garantía hipotecaria.
- Créditos fiduciarios. (Unipersonal o pluripersonal).

## **3) ATENDIENDO A LA PERSONA A QUIEN SE OTORGA:**

- Privado.
- Público.
- Semiprivado.

## **4) SEGÚN SU DESTINO:**

- Productivo.
- De consumo.

### **Garantía**

De acuerdo con la legislación bancaria (Ley de Bancos, contenida en el Decreto 315 del Congreso de la República), los créditos que concedan los Bancos deberán ser adecuadamente asegurados con garantía prendaria o hipotecaria, de conformidad con los preceptos legales y reglamentarios. Antes de autorizar cualquier crédito prendario o hipotecario, los Bancos justipreciarán por medio de peritos (valuadores) el valor de la garantía.

Los Bancos podrán asimismo constatar periódicamente, por medio de sus propios inspectores o por delegados contratados al efecto, las inversiones efectuadas por

los prestatarios con el producto de los préstamos concedidos y las condiciones en que se encuentran las garantías reales.

Dichos inspectores o delegados tendrán derecho de exigir a los prestatarios toda clase de datos e informaciones relacionadas con el objeto de su inspección.

Si un deudor se opusiere a la inspección, o proporcionare datos falsos, el Banco podrá dar por vencido el plazo del préstamo y exigir judicialmente el cumplimiento de la obligación.

El artículo 90 de la Ley de Bancos dispone que: “El deudor o el depositario, en su caso, estará obligado a dar aviso al Banco de cualquier cambio que se produjere en las condiciones que se estipule el contrato respecto de la manutención, conservación, ubicación y seguros de los objetos dados en garantía; o cuando se trate de préstamos de avío pecuario, de las pérdidas ocurridas por muerte, robo, hurto o cualquiera otra causa, del ganado dado en garantía”.

Si hay algún cambio el deudor tiene la obligación de avisar , comunicar al Banco todo lo sucedido y este aviso debe hacerse por escrito dentro de 15 días siguientes a la fecha de cambio caso contrario el Banco dará por vencido el plazo y tomará medidas muy drásticas en contra del deudor.

## **Tipos de garantías bancarias**

### **Garantía prendaria**

La PRENDA es un derecho real que se da sobre bienes muebles para garantizar el cumplimiento de una obligación. “En otras palabras la prenda consiste en entregar una cosa mueble a un acreedor llamado acreedor prendario para así asegurar el crédito obtenido”.

El CONTRATO DE PRENDA da al acreedor el derecho de ser pagado con preferencia a otros acreedores, del precio en que se venda la prenda (artículos 880 y 882 del Código Civil).

Como modalidad de este tipo de garantía, merece mencionarse la PRENDA SIN DESPLAZAMIENTO: Agraria, Ganadera o Industrial.

Conforme el artículo 89 de la Ley de Bancos, los créditos sujetos a esta garantía no pueden exceder del 80% del valor de las garantías prendarias cuando se trate de valores negociables comprendidos en el artículo 107 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala contenida en el Decreto 215 del Congreso de la República, ni del 70% de otras garantías prendarias.

### **Garantía hipotecaria**

La HIPOTECA es un derecho real que se da sobre un bien inmueble para garantizar el cumplimiento de una obligación. (Artículo 822 del Código Civil). Los Créditos Bancarios otorgados con esta clase de garantía no pueden exceder del 50% del valor del bien hipotecado. (Artículo 89 de la Ley de Bancos).

La hipoteca en si es un derecho de prenda constituidos sobre bienes inmuebles que no dejan por eso de permanecer en manos o en poder del deudor.

### **Garantía crediticia**

En el tráfico jurídico de los Bancos existen operaciones de crédito que son garantizadas con una fianza personal o por medio de BIENES dados en prenda o hipoteca, según sea el caso. Tales operaciones de crediticias, que desde luego favorecen tanto a los interesados como a los propios Bancos, tipifican las tres modalidades principales de las mismas conocidas como Crédito Fiduciario, Crédito Hipotecario y Crédito Prendario.

### **Crédito fiduciario o de garantía personal**

Esta modalidad de crédito no es más que un mutuo bancario de índole especial, en el que entra en juego la honorabilidad del deudor en relación con el conocimiento que de él tenga la institución crediticia; por consiguiente, la efectividad de su

realización dependen fundamentalmente, de la opinión y confianza que al Banco le merezca la persona del deudor, ya que es ella su propia fiadora; es verdad que por lo general va respaldada por un fiador que lleva el nombre de CODEUDOR, el cual se acepta por el Banco pero bajo los mismos postulados del deudor principal, es decir, teniendo un conocimiento y confianza previa en la persona que lo desempeñe.

### **Crédito hipotecario**

Es aquél que lleva como garantía para el Banco, un contrato accesorio de HIPOTECA, o sea el gravamen real sobre determinado inmueble en resguardo de la obligación crediticia constituida. Claramente la doctrina y la ley son terminantes al establecer que en esta clase de contratos el deudor no queda obligado personalmente ni aún por pacto expreso, ya que la hipoteca recae directa y exclusivamente sobre bienes en que se constituye. El acreedor tiene derecho, en caso de insolvencia del deudor, para promover la venta judicial del bien gravado y hacerse pago con el producto obtenido, máxime aún que por la característica de indivisibilidad que tiene la hipoteca, subsiste íntegra sobre el bien gravado aunque se reduzca la obligación.

### **Crédito prendario**

El crédito prendario es aquella obligación que el deudor garantiza mediante el contrato accesorio de PRENDA, considerada como un derecho real que grava bienes muebles en resguardo de un crédito que constituye la obligación o contrato principal, y en el cual éste no queda supeditado directamente en forma personal, sino que afecta única y exclusivamente a los bienes en que se constituye, pudiendo el acreedor promover su venta para hacerse pago del crédito pactado.

### **Carta total de pago**

Como he mencionado anteriormente el pago es el cumplimiento de la prestación que constituye el objeto de la obligación.

El cual lo encontramos regulado en nuestro Código Civil del artículo 1380 al 1407.

### **Definición**

Es el instrumento donde consta el pago de una obligación. Usualmente es unilateral, ya que solo el acreedor comparece a otorgar, no siendo necesaria la aceptación del deudor, quien ya cumplió con su obligación pagando.

### **Definición propia**

Es el documento extendido por una institución bancaria, por medio del cual se hace constar el pago de todas las cuotas de acuerdo al convenio de pago celebrado en un contrato entre el acreedor (Banco) y el deudor (Cliente). Si la obligación fue garantizada con prenda o hipoteca, debe presentarse el testimonio de la misma al Registro de la Propiedad para que la garantía sea cancelada y el bien sea liberado del gravamen que pesa sobre él.

NERY MUÑOZ indica que su nombre no es el más adecuado, ya que debería llamarse: Escritura de pago, en lugar de Carta de Pago.

Se hace la observación que la CARTA DE PAGO no debe incluir por ningún motivo cantidad alguna.

### **Obligaciones previas al otorgamiento de la escritura de carta de pago**

- Las cédulas de vecindad de los comparecientes si no fueran conocidos por el notario.
- Documentos con que se acredite la representación que se ejercita, si así fuere el caso.
- Título en que consta la obligación que se paga.



## **Requisitos que se deben llenar para el otorgamiento del crédito bancario**

### **SI ES HIPOTECARIO:**

- Llenar solicitud.
- Constancia de ingresos.
- Carta de estabilidad laboral. (mínimo un año).
- Avalúo del inmueble. (realizado por AINCO o Rudy Solares que son valuadores asociados del Banco G&T Continental).
- 60% o 70% sobre avalúo. (original y dos copias).
- Estados Patrimoniales.
- Fotocopia de cédula de vecindad del solicitante.
- Certificación del Registro de la Propiedad.
- Fotocopia de Estados de Cuenta.
- Recibos de Agua, luz o teléfono.

### **SI ES DE VEHICULOS:**

- Fotocopia de cédula de vecindad del solicitante.
- Recibo de agua, luz o teléfono.
- Llenar solicitud.
- Constancia de ingresos.
- Estados Patrimoniales.
- Carta de estabilidad laboral. (mínimo un año)
- Fotocopia de Estados de Cuenta.

### **PASO UNO:**

Habiendo completado la papelería solicitada y llenado el formulario respectivo se somete a evaluación para analizar si se aprueba o no el crédito. El Departamento de Análisis de Créditos son los que realizan esta actividad.

#### PASO DOS:

Realizado el análisis y aprobado se envía la papelería al abogado que es el asesor del Banco para que realice la Escritura Pública donde se constituye el gravamen del bien dado en garantía.

#### PASO TRES:

El abogado que realizó la Escritura constitutiva del gravamen envía dicha Escritura Pública al Departamento Jurídico.

#### PASO CUATRO:

El Departamento Jurídico notifica al cliente para que se apersona a firmar la Escritura Pública.

#### PASO CINCO:

Una vez firmada la Escritura Pública por el cliente se traslada al Departamento de Créditos, para que realice el expediente correspondiente con la papelería mencionada anteriormente.

#### PASO SEIS:

Una vez realizado el expediente se traslada al Departamento de Cartera para que proceda a hacer efectivo el desembolso.

El cliente tiene tres opciones:

- Que le sea depositado el dinero en su cuenta bancaria.
- Que le sea depositado el dinero a una tercera persona.
- Que se le entregue un cheque.

El cliente tiene dos opciones para poder realizar el pago mensual por el crédito otorgado:

- Que le sea debitada la cuota mensual de su cuenta bancaria. (sobre cuota nivelada o sobre saldos.
- El cliente puede realizar el pago en cualquier agencia bancaria.

Cuando el cliente ha pagado la última cuota mensual entonces se procede de la siguiente manera:

#### PASO SIETE:

El cliente entrega el comprobante del último pago realizado al Departamento Jurídico, y le entregan una minuta de la CARTA TOTAL DE PAGO, que el cliente decide si ésta es llenada por un abogado asesor del Banco o por un abogado particular.

#### PASO OCHO:

Una vez llenada la minuta se devuelve al Departamento Jurídico para su revisión. Realizada la revisión, entonces se traslada al Protocolo del notario.

#### PASO NUEVE:

Una vez faccionada la Escritura Pública, el notario procede a elaborar el Primer Testimonio de la Escritura con su respectivo duplicado; El Primer Testimonio para el cliente y el duplicado para el Registro de la Propiedad. Así como también procede a elaborar el Testimonio Especial para entregarlo al Archivo General de Protocolos.

A continuación un ejemplo de la minuta de la Escritura Pública de una CARTA TOTAL DE PAGO OTORGADA POR UNA INSTITUCION BANCARIA:

Número ( ). En la ciudad de Guatemala, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil tres, ANTE MI: MARIA MAGDALENA TIU LOPEZ notaria, comparece

la señora: ANA ODILIA VILLATORO MAURICIO DE OSORIO, de cuarenta años de edad, casada, guatemalteca, Licenciada en Administración de empresas, de este domicilio, portadora de la cédula de vecindad número de orden A guión uno y de registro dos mil cuatrocientos, extendida por el Alcalde Municipal del departamento de Guatemala, actúa en su calidad de Gerente General y como tal en representación legal del Banco G&T CONTINENTAL, SOCIEDAD ANONIMA, personería que acredita con el acta notarial que contiene su nombramiento, autorizada en esta ciudad el veintidós de enero de dos mil dos, por la notario Franklin Alexander García Guevara, nombramiento que se encuentra inscrito en el Registro Mercantil General de la República bajo el número quince mil ochocientos (15,800), folio ochocientos (800), del libro ochenta (80) de Auxiliares de Comercio. Como Notaria doy fe que la representación que se ejercita es suficiente conforme a la ley y a mi juicio para este acto, que la compareciente me asegura ser de los datos de identificación personal consignados anteriormente, que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles y que otorga CARTA DE PAGO TOTAL contenida en las cláusulas siguientes: PRIMERA: Manifiesta la otorgante que por medio de escritura pública número \_\_\_\_\_ ( ) autorizada en esta ciudad el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil dos por el notario \_\_\_\_\_. BANCO G&T CONTINENTAL, SOCIEDAD ANONIMA, concedió a \_\_\_\_\_ un crédito bancario por la cantidad, plazo, intereses y demás condiciones que constan en dicho instrumento con garantía hipotecaria del bien inmueble inscrito en el Registro General de la Propiedad al número doscientos (200) folio ciento noventa y nueve (199) del libro cuarenta (40) del departamento de Guatemala. SEGUNDA: Que de conformidad con el recibo número ochocientos (800) de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, el préstamo identificado en la cláusula anterior ya fue debidamente cancelado tanto en su capital como en sus intereses, por lo que el BANCO G&T CONTINENTAL, SOCIEDAD ANONIMA, como propietario y titular de los derechos y obligaciones devenidos del referido crédito, debe otorgar la CARTA DE PAGO TOTAL correspondiente. TERCERA: En virtud de lo anteriormente manifestado por la compareciente en la calidad con que actúa, otorga a \_\_\_\_\_ quien será el responsable de la inscripción del testimonio de esta escritura en el Registro de la Propiedad, la

más amplia y total CARTA DE PAGO, por la operación identificada en la cláusula Segunda de este instrumento y pide al señor Registrador (Segundo) General de la Propiedad se sirva cancelar la \_\_\_\_\_ inscripción hipotecaria que pesa sobre el bien identificado en la cláusula segunda de este instrumento. CUARTA: Por advertencia de la infrascrita notaria la otorgante expresa que sobre el crédito que se cancela no pesan anotaciones, limitaciones o gravámenes, así como que el mismo tampoco ha sido negociado ni cedido por título alguno, y en todo caso se obliga al saneamiento de ley; y que en los términos expuestos, acepta expresamente todas y cada una de las cláusulas de este instrumento.

Como notaria doy fe de todo lo expuesto; de haber tenido a la vista los documentos relacionados. Leo lo escrito a la otorgante quien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo ratifica, acepta y firma juntamente con la notaria que de todo lo actuado da fe.

\_\_\_\_\_  
Firma de la otorgante

ANTE MI: \_\_\_\_\_

ABOGADO Y NOTARIO

SELLO

## **Pasos para gestionar el crédito**

### **Historial crediticio**

El Historial Crediticio es fundamental para que el crédito sea aprobado. Hoy en día, son registradas todas nuestras actividades de crédito, es decir, no sólo se incluyen los préstamos otorgados por Instituciones financieras, tales como tarjetas de crédito, o créditos hipotecarios, sino también los servicios que prestan televisoras por cable, o servicios de telefonía; por lo que debemos observar en todo momento pagar oportunamente todos estos servicios para que no funcionen en nuestra contra al solicitar algún préstamo.

Todos los solicitantes de crédito deberán tener un buen historial crediticio es decir que les garanticen que pueden pagar o cancelar en el plazo establecido; en otras

palabras que si en otras instituciones financieras tienen deudas por pagar estas deberán ser pagadas en su totalidad para que así puedan acceder a los créditos solicitados caso contrario la misma institución les negara el crédito por el incumplimiento de sus obligaciones lo mismo pasa con los servicios de televisión por cable y telefonía que si no se paga en el día señalado correrán por cuenta del solicitante de crédito.

El Buró de Crédito integra y proporciona información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento. De esta manera, da a conocer la capacidad y oportunidad de pago de personas y empresas, es decir, el historial crediticio positivo o negativo.

Las empresas que otorgaron el crédito, o servicio, envían al Buró la información acerca del retraso o la puntualidad en los pagos. El registro negativo en el Buró, se realiza a los 90 días del vencimiento del plazo para pagar una deuda o una parte de ella.

El Buró elimina de sus registros el antecedente crediticio de las personas físicas que cumplan 84 meses desde que fueron dadas de alta.

El buro de crédito es en sí un sistema que le ayuda a la institución financiera a investigar los datos del solicitante es decir para ver si tiene deudas por otro lado o alguna obligación que le mantuvieren con otra institución es por esto que la entidad financiera realiza este tipo de investigación antes del otorgamiento de crédito con el único fin de tener un seguro un respaldo en cuanto a su crédito prestado. Esto se da en el caso de que el solicitante no pueda pagar por ciertas circunstancias que le impidieran acercarse a la institución a cumplir con sus obligaciones.

### **Sistemas de créditos**

Existen diferentes sistemas de financiamiento, cada uno de ellos está destinado para cada tipo de cliente o solicitante de créditos a continuación detallamos estos sistemas:

### **Crédito directo (personas naturales) (moneda extranjera)**

- Mediante este sistema se otorgan créditos a personas naturales, bajo la aceptación de letras de cambio, con las siguientes condiciones en la forma de pago:
- Precio: Precio de Lista menos el 3%
- Cuota Inicial 30% del Precio
- Plazo de pago 6 meses
- Tasa de Interés 4% mensual en M.E.

### **Facturas por cobrar u orden de compra (empresarial) (moneda nacional o moneda extranjera)**

- Créditos otorgados a empresas Corporativas o A1 con buena calificación en el sistema SBS (financiero y Comercial)
- Precio de Lista menos el 3%
- Cuota Inicial Opcional
- Plazos de pago 7, 15 y 30 días

### **Cheques diferidos (empresarial) (moneda nacional o moneda extranjera)**

- Créditos otorgados con el respaldo de un Título valor (cheque) dirigidos a empresas que presenten básicamente buenos movimientos en sus cuentas corrientes de bancos.
- Precio de Lista menos el 3%
- Cuota Inicial Opcional
- Plazos de pago 7 y 15 días

### **Letras en descuento (empresarial) (moneda extranjera)**

- Créditos otorgados mediante la aceptación de letras de cambio, este sistema está sujeto a la aceptación para el descuento respectivo por

nuestro banco, para lo cual la empresa solicitante deberá tener buena información en el sistema comercial - financiero y no deberá mostrar protesto de letras recientes.

- Precio de Lista menos el 3%
- Cuota Inicial 30 % mínimo
- Plazos de pago 30, 60 y 45 días
- Tasa de interés 2.10% mensual en M.E.+ IGV

### **Tarjetas de crédito**

La tarjeta de crédito es otra fuente de financiamiento muy importante, la cual te permite acceder a bienes y servicios de manera inmediata. Su manejo debe ser muy cuidadoso, pues como en las opciones anteriores, debemos considerar nuestra capacidad de pago, o de lo contrario, tendremos que cubrir intereses innecesarios.

La utilidad de la tarjeta hoy en día, es muy superior a épocas pasadas; puesto que infinidad de empresas fabricantes y prestadoras de servicios, fundamentan en ella sus ventas.

Ofrecen atractivas promociones que otorgan meses sin intereses, puntos para viajes o devolución de porcentajes de las compras realizadas, además de las ventajas que se obtienen en compras por Internet:

- Operaciones de venta con tarjetas de crédito
- La comisión que cobra el uso de tarjetas se encuentra alrededor del 5%
- Sobre el valor de venta, por lo que el precio de venta final deberá cubrir ese costo sin comunicación al cliente.

### **Proceso de Evaluación de Crédito y Cobranzas**

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.



La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito comercial debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones cambiarias, las garantías preferidas, de muy rápida realización y auto-liquidables, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos MES, de consumo e hipotecario para vivienda, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

### **Proceso para la evaluación del crédito**

Para la evaluación de créditos podemos seguir el siguiente procedimiento:

#### **Paso N°1 Recepción de solicitud de crédito y documentación**

Se deberá receptor la solicitud de crédito debidamente llenada según el formato lo indica, es importante que el solicitante consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales y bancarias, bienes patrimoniales, así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que han solicitado como requisitos:

#### **Paso N° 2 Verificación de datos**

##### **Verificación en Central de riesgo**

Esta empresa nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabadas de la Superintendencia de Banca y Seguros, Sunat, Cámara de Comercio y otras entidades particulares con el siguiente detalle:

## **Datos e identificación del solicitante**

Según este detalle podemos obtener el RUC, Estado del contribuyente, direcciones, en caso de una empresa quiénes son sus representantes legales, en caso de una persona natural si es representante legal de una o varias empresas.

## **Endeudamiento del solicitante**

Según este detalle nos brinda información del solicitante a nivel de la SBS, en la cual podemos obtener la calificación de sus últimos 6 meses según su endeudamiento con entidades financieras, así como la cantidad de entidades con las que viene operando, así como el detalle de su endeudamiento.

## **Clasificación del deudor de la cartera de créditos comerciales**

### **Categoría normal**

- El deudor: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades.
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- a) Tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- c) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- d) Es altamente competitivo en su actividad.

### **Categoría con problemas potenciales**

El deudor que presente cualquiera de las características siguientes:

- Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses.
- El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o,
- Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

### **Categoría deficiente**

El deudor que presente cualquiera de las características siguientes:

- Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos.
- La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,
- Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

### **Categoría dudoso**

El deudor que presente cualquiera de las características siguientes:

- Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,

- Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días; o,

### **Categoría pérdida**

El deudor que presente cualquiera de las características siguientes:

- Un flujo de caja que no alcanza a cubrir los costos de producción.  
Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,
- Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

### **Clasificación del deudor considerado como mes y del deudor de la cartera de créditos de consumo**

- **Categoría normal (0)**  
Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
- **Categoría con problemas potenciales (1)**  
Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
- **Categoría deficiente (2)**  
Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
- **Categoría dudoso (3)**  
Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

- **Categoría pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario.

### **Clasificación del deudor de la cartera de créditos hipotecario para vivienda**

- **Categoría normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.

- **Categoría con problemas potenciales (1)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a noventa (90) días calendario.

- **Categoría deficiente (2)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de noventa y uno (91) a ciento veinte (120) días calendario.

- **Categoría dudoso (3)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

- **Categoría pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

**Cartera morosa.-** según este detalle nos informa la situación de su cartera por cobrar que posee el solicitante, es decir que personas o empresas le están debiendo.

**Información negativa.-** según este detalle nos presenta la información negativa que posee el solicitante a nivel de Cuentas Corrientes Cerradas, Tarjetas de Créditos Anuladas, Sistema de Consolidado de Morosidad (información de deuda con terceros), Boletín de Letras Protestadas, información de Deuda con Sunat, información de deuda con AFP'S.

## **Verificación de domicilio y laboral.**

Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y centro laboral del solicitante y aval (si fuera el caso) con el siguiente carácter:

***Domiciliaria.***- Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.

***Laboral.***- Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente, si fuera el caso de ser independiente se deberá verificar (antigüedad del negocio, mercadería en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes).

En ambos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar para el crédito.

## **Monto y propósito del crédito**

- Que producto necesita.
- En qué tiempo lo piensa pagar.
- Para que requiere el producto.

## **Fuentes de Pago**

- Como pagara su préstamo.
- Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento.
- Que otras fuentes de pago son disponibles.
- Quienes son sus principales proveedores.

## **Datos Financieros (Negocios o Empresas)**

- Balances del año anterior.
- Balances a la fecha. (tres meses últimos).

## **Confianza**

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea.
- Todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.
- El análisis del crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya.
- Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exactas, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común.

## **Verificación de referencias bancarias y comerciales**

Sé deberá proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos) y comerciales (Proveedores), buscando obtener la siguiente información:

- Tipo de relación comercial.
- Antigüedad de relación comercial.
- Calificación de relación comercial.
- Línea de crédito obtenida por el solicitante.
- Tipos de líneas obtenidas. (crédito, sobregiro, descuento, etc.)
- Saldo promedio en cuentas corrientes.
- Movimiento promedio en cuentas corrientes.
- Comportamiento de pago.
- Forma de pago de deuda.

Esta información nos permite tener una visión sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones, teniendo en cuenta que muchas veces existe un mejor comportamiento con instituciones financieras que con instituciones comerciales.

### **Consideraciones en la revisión documentaria**

- El DNI debe presentar el último holograma con referencia a las últimas elecciones, caso contrario se rechazará el expediente.
- Los recibos por servicios deben ser del último mes y debidamente cancelados.
- La cuota mensual no deberá exceder del 30% del ingreso mensual del solicitante en caso de una persona natural.
- La ubicación del domicilio y/o centro laboral del solicitante deberá estar dentro de la jurisdicción que abarque la sucursal, y no deberá estar considerado dentro de zonas peligrosas o de difícil acceso.
- Las personas casadas deberán presentar los datos de sus conyugues, así deberán firmar ambos los documentos respectivos.
- Se considerara como propiedades del solicitante siempre y cuando acrediten mediante la ficha de registro en la cual figure a su nombre.
- En caso de personas naturales con negocios el ingreso promedio mensual se determinará con el promedio de sus ventas declaradas en la declaración mensual del IGV.
- En caso de las Empresas Jurídicas, los poderes del representante legal deberán estar expresamente considerados en la ficha de registros públicos.
- En caso de empresas jurídicas la aceptación de letras de cambio será por la persona designada expresamente en los la ficha de registros públicos, generalmente es el representante legal.
- En caso de personas jurídicas el ingreso promedio mensual se determinará con el promedio de sus ventas declaradas en la declaración mensual del IGV.
- En caso de personas jurídicas, se tomara en referencia el promedio mensual de ventas en relación con las ventas declaradas en su declaración



anual del impuesto a la renta del ejercicio anterior.

- En caso de personas jurídicas deberá considerarse su utilidad del ejercicio anterior declarado en la declaración anual del impuesto a la renta.
- Se rechazara aquellos expedientes que presenten:
  - Letras protestas en los últimos 6 meses.
  - Cheques devueltos en los últimos 6 meses.
  - Información comercial o financiera negativa.
  - Calificación SBS de problema potencial, deficiente, dudoso y pérdida.
  - Créditos castigos con antigüedad a 2 años.
  - Cuentas corrientes cerradas con antigüedad a 1 año.
  - Con problemas judiciales y de morosidad.
  - Con problemas de morosidad tributaria.
- La información crediticia actualizada de un cliente es básica, por lo que periódicamente debe ser reactualizarse esta información.
- Si un cliente deajo de ser cliente activo más de 1 año deberá volver a presentar todo su expediente y ser evaluado nuevamente.

**Utilización de agencias de cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas.

Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

**Procedimiento legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros.

El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

Así terminamos este ciclo de la administración de los créditos, que como ya se

explicó en los anteriores artículos es de gran importancia para la empresa y para los responsables del área financiera y contable.

### **Ordenamiento jurídico**

El **ordenamiento jurídico** es el conjunto de normas jurídicas que rigen en un lugar determinado en una época concreta. En el caso de los estados democráticos, el ordenamiento jurídico está formado por la Constitución del Estado, que se rige como la norma suprema, por las leyes como normas emanadas del poder legislativo (en sus diversos tipos y clases), las manifestaciones de la potestad reglamentaria del poder ejecutivo, tales como los reglamentos, y otras regulaciones (que no den importancia), tales como los tratados, convenciones, contratos y disposiciones particulares.

No se debe confundir el ordenamiento jurídico con el orden jurídico, que se traduce en el conjunto de normas que rigen una determinada área del ordenamiento jurídico.

### **Sobre el ordenamiento jurídico**

Hace referencia a ese derecho objetivo, es decir, al conjunto de normas por las que se rige una sociedad. Se puede definir como un conjunto sistemático de reglas, principios o directrices a través de las cuales se regula la organización de la sociedad. El ordenamiento fiscal se caracteriza por lo siguiente:

1. Posee una estructura elástica, es decir, que sus componentes están articulados y seleccionados bien de forma coordinada o subordinados los unos a los otros, principalmente mediante el principio de jerarquía normativa (de la cual la Constitución es la cúspide), el principio de especialidad (la ley especial se aplica con preferencia de la general) y el principio de temporalidad (la ley más reciente deroga a la ley anterior, si entre ellas hay antinomia).
2. Estructura dinámica: El ordenamiento fiscal establece métodos de renovación, mediante las potestades legislativas de que goza el Estado en consideración a la

adaptación de las normas a las específicas necesidades de cada población y época.

3. Posee métodos para detectar errores y contradicciones, en base a la elaboración de principios de preferencia entre sus distintas normas y los procesos de integración del Derecho para llenar las lagunas legales.
4. Es cerrado, ya que no depende de otros sistemas, legales o supra legales, para encontrar validez.

## **Origen**

Existen al menos dos concepciones del origen del ordenamiento jurídico:

- La **corriente normativa** nos dice que el ordenamiento es un conjunto de normas que se entienden y que se rigen de acuerdo con una serie de juicios de valor, creencias y convicciones. Su base es el iusnaturalismo.
- La **corriente institucional** establece que el ordenamiento jurídico está formado por la sociedad, por los mecanismos que producen aplican y garantizan las normas, por todas las instituciones y los criterios de aplicación. Su base es el iuspositivismo.

## **Características**

Según el profesor DÍEZ PICAZO, “El ordenamiento fiscal es una realidad orgánica, es decir, no es un nuevo conjunto de normas sino que también son las formas de elaboración, desarrollo, aplicación y enjuiciamiento”.

El ordenamiento fiscal se caracteriza por la estatalidad de las normas ya que éstas son dictadas por los órganos a los que la constitución atribuye la potestad normativa.

Otra característica es la unidad formal del ordenamiento jurídico, es decir, cada tipo de norma en función de su fuente de producción va a ser igual a las que siguen su misma forma aunque el contenido sea distinto.

Otra característica del ordenamiento fiscal es que es el resultado de la armonización de dos o tres órdenes normativos: En el caso del Estado Español: ordenamiento estatal, ordenamiento autonómico y ordenamiento comunitario.

En el caso de estados federales como Estados Unidos, Brasil, Argentina, México o Canadá: ordenamiento jurídico federal y ordenamientos jurídicos de las entidades federativas.

### **El ordenamiento fiscal como sistema**

Cuando un ordenamiento jurídico es un conjunto de normas que interactúan entre sí y están interconectadas en base a principios de aplicación general, se habla de sistema jurídico.

Según el jurista inglés de la universidad de Oxford, HERBERT H. HART, “El derecho está formado por dos tipos de reglas jurídicas:

- Las reglas jurídicas primarias que imponen obligaciones de conducta (por ejemplo, la regla por la cual es obligatorio pagar impuestos),
- Las reglas jurídicas secundarias confieren potestades para que algunas personas introduzcan reglas primarias (por ejemplo, la regla que faculta a la Cámara de Diputados a fijar los impuestos).

Un sistema jurídico es, de acuerdo con HART, un conjunto de reglas jurídicas primarias y secundarias que goza de cierta eficacia.

### **Límites del ordenamiento jurídico**

- **Temporal:** Está contenido por normas vigentes en un momento dado.
- **Social:** Porque este ordenamiento se da entre un grupo social.
- **Material:** Porque se expresa como normas jurídicas.

## Principios

La mayoría de los ordenamientos fiscales contemporáneos se basan en principios:

- Principio de jerarquía normativa.
- Principio de temporalidad o de sucesión de normas, la ley posterior deroga a la anterior.
- Principio de especialidad, la que prevalece de la general.
- Principio de competencia.
- Principio de aplicación analógica.
- Principio de supremacía de la Constitución.
- Principio de sujeción al sistema de fuentes.
- Principio de publicidad normativa.
- Principio de estabilidad de las normas.
- Principio de generalidad y permanencia de las normas.
- Principio de imperatividad.

## Ordenamiento simple y complejo

- **Ordenamiento Simple:** aquel que es propio de cada institución particular, que es coherente e incompleto, ya que necesita estar en conexión con un ordenamiento general.
- **Ordenamiento Complejo:** Aquel de ámbito general compuesto de un ordenamiento base, y por el ordenamiento de las instituciones, éste es completo.

Este ordenamiento general, está formado por un conjunto de sistemas y por un conjunto de ordenamientos relacionados en base a 4 principios:

- Principio de Separación: esos ordenamientos particulares tienen autonomía propia, están relacionados entre sí por un vértice común.
- Principio de Cooperación: Los distintos ordenamientos deben de mantener relaciones con el ordenamiento general.

- Principio de Supremacía: el sistema general, tiene una posición de superioridad material.
- Principio de Complementariedad: está en relación con el de cooperación.

### **Atribuciones del ordenamiento jurídico**

**Soberanía:** Significa que el Ordenamiento Jurídico está por encima de las reglas de convivencia porque es emitida por el Estado.

**General:** El Ordenamiento Jurídico expresa que todos los miembros de una sociedad están obligados a cumplir las reglas de convivencia.

### **Caracteres del ordenamiento jurídico**

#### **La autonomía**

Significa éste carácter que, cada Estado dicta leyes para garantizar las reglas de convivencia social, es decir el Estado por voluntad propia y soberana emite un Ordenamiento Jurídico para que los diferentes conjuntos de reglas de convivencia correspondientes a cada nación que conformen un Estado sean cumplidas.

Por ejemplo en Bolivia hay un solo Ordenamiento Jurídico para que los diversos conjuntos de reglas de convivencia correspondientes a las diferentes naciones que conforman el Estado Boliviano, se cumplan.

#### **La exclusividad**

La exclusividad significa que, en un espacio y tiempo sólo hay un Ordenamiento Jurídico. Por ejemplo en Bolivia existe un solo Ordenamiento Jurídico emanado del Estado plurinacional, que hace cumplir los diferentes conjuntos de reglas de convivencia de los diversas naciones.

## **Instituciones y normas en la estructura del ordenamiento jurídico**

La institución es la osamenta del ordenamiento jurídico, las normas son el tejido; ya que ambas sostienen al Ordenamiento Jurídico. Una institución es: una organización fundamental del Estado (por ejemplo la república, la monarquía, el feudalismo, la democracia), un órgano constitucional del poder soberano de un Estado (por ejemplo las formas de gobierno, el Poder legislativo, el Poder Ejecutivo, el Poder Judicial) o las diversas ramas del Derecho (por ejemplo la familia, el matrimonio, la patria potestad, la propiedad).

¿Qué es una Norma? En la vida social del hombre hay muchas normas a las cuales se halla atado. Unas regulan su conducta, otras sus relaciones con los demás hombres, o con grupos mayores, o con su Dios. (RUGIERO, ROBERTO de, *Instituciones del Derecho Civil*, Madrid, España, 1929, Tomo I, páginas 2 y 3).

Estas reglas se dividen según su finalidad en:

- normas morales,
- normas religiosas,
- normas estéticas,
- normas de uso social,
- normas jurídicas.

Las morales tienden a la consecución de la virtud; las religiosas a la redención del alma, las estéticas a logro de la belleza; las de uso social, a satisfacer el honor, el decoro, las modas y otras exigencias impuestas a sus miembros por ciertos grupos sociales en un determinado momento histórico. Y, finalmente, las normas jurídicas, que hacen posible la vida social.

Una norma jurídica es la "significación lógica creada según ciertos procedimientos instituidos por una comunidad jurídica y que, como manifestación unificada de la voluntad de ésta, formalmente expresada a través de sus órganos e instancias productoras, regula la conducta humana, en un tiempo y lugar

definidos, prescribiendo a los individuos, frente de determinadas circunstancias condicionantes, deberes y facultades, y estableciendo una o más sanciones coactivas para el supuesto de que dichos deberes no sean cumplidos"(J. C. SMITH). Por otro lado para que exista una institución es necesario un sujeto y un fin: El sujeto actúa con un fin en base a la norma jurídica positiva, lo que da origen a un sin número de instituciones, por ej., el matrimonio.

### **Código civil**

El Código Civil, contiene normas jurídicas, que corresponden al derecho privado, se ocupa por consiguiente de regular la actividad de las personas desde el principio hasta el fin de su existencia, normaliza sus relaciones con las demás personas y de éstas con los bienes en general. En esta asignatura se estudian temas tales como: El Parentesco. Matrimonio. Requisitos para la celebración de matrimonio. Efectos Personales de Matrimonio. Efectos Patrimoniales del Matrimonio. Divorcio. Disolución, Inventario y Liquidación de la Sociedad Conyugal, además del Título Preliminar.

### **Procedimientos legales**

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto.

Así terminamos este ciclo de la administración de los créditos, que como ya se explicó en los anteriores artículos es de gran importancia para la empresa y para los responsables del área financiera y contable.



## **Procedimiento para otorgar crédito**

- Acercarse al Dpto. de Crédito con todos los requisitos y llenar el formulario de solicitud de crédito.
- El profesional de crédito se contactará con el cliente para realizar una visita física al negocio.
- Una vez que el BNF haya realizado el estudio respectivo, el profesional de crédito presentará el informe para conocimiento del Comité de Crédito.
- Acercarse al BNF en la fecha indicada
- Firmar la documentación solicitada como: pagaré, comprobante de contabilización, etc.
- Si se presento factura proforma para la compra del bien el cheque saldrá a nombre del beneficiario de la factura proforma, caso contrario si el crédito es para capital de trabajo se lo hará por medio de depósito a la cuenta del cliente.

## **Los juicios de coactiva**

Es la instancia final de un procedimiento de cobro de deuda vencida, al que acude el acreedor para salvaguardar sus intereses, la coactiva es un procedimiento administrativo y quienes lo llevan a efecto son funcionarios de la Administración.

El Art. 993 del Código de Procedimiento Civil dice que la "Jurisdicción Coactiva" tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que se deba al Estado y a las demás instituciones del sector público que en dicha norma se señalan.

Dicha "jurisdicción", en términos del Art. 994 ibídem, "(...) se ejerce privativamente por los respectivos empleados recaudadores de las instituciones indicadas en el artículo anterior; es decir, por funcionarios administrativos. No obstante, el Art. 3 de la Ley Orgánica de la Función Judicial caracteriza como jueces especiales a los que "ejercen jurisdicción coactiva", de manera que puede denotarse una contradicción entre el Código de Procedimiento Civil y la mencionada Ley.

Sin embargo, si se atiende a todas las reflexiones que anteceden y a las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, en especial la que determina la naturaleza de la coactiva y de quienes la ejercen, puede deducirse que a pesar de lo dicho en el Art. 3 de la Ley Orgánica de la Función Judicial, ello no constituye razón suficiente para que se opere un cambio en la naturaleza de la coactiva ni del funcionario que la ejerce, pues aún cuando a éstos se les califique de "jueces especiales", su labor no implica de ninguna manera el ejercicio auténtico de la Jurisdicción sino una competencia otorgada para la recaudación de haberes públicos.

### **El Código de Procedimiento Civil y la regulación coactiva**

Por otra parte, el hecho que sea el Código de Procedimiento Civil el que contemple entre sus normas a la coactiva y a su regulación, no tiene la virtualidad de operar una mutación en la naturaleza de dicho procedimiento administrativo, porque no se regla un juicio propiamente dicho y definido en el Art. 61 del citado Código como: "La contienda legal sometida a la resolución de los jueces".

Sin embargo, podría alegarse que la coactiva tiene un procedimiento en el cual existe la posibilidad de formular excepciones, actuar prueba y dictar una "sentencia", pero debe reflexionarse que todo ello no es sino un trasunto del derecho al debido proceso que rige tanto al procedimiento administrativo como al proceso.

Además de lo dicho, el mismo Código de Procedimiento Civil en su artículo 994, ha previsto que puedan ser, aparte de éste, las leyes orgánicas de la institución de que se trate, sus estatutos o reglamento lo que rijan la coactiva, es decir, que el legislador ha permitido que disposiciones de carácter administrativo y no procesal también normen el procedimiento coactivo.

Los juicios coactivos inició el Banco Central del Ecuador para recuperar los créditos que otorgó a nueve instituciones financieras del sistema privado, y que actualmente se encuentran en saneamiento a cargo de la Agencia de Garantía de

Depósitos (AGD). Estas entidades son Continental, Préstamos, Agro, Azuay, Occidente, Mercantil Unido, Financorp, Filasa Sociedad Financiera y Ecuacorp.

De los 1.991 juicios, 685 se han archivado por cancelación de las deudas y 1.306 se encuentran en trámite de cobro. El gerente general del Banco Central, MIGUEL DÁVILA, aseguró que bajo la acción de coactiva se ha recuperado cinco millones de dólares, entre capital, intereses, intereses judiciales y gastos, y queda pendiente un saldo de 62,6 millones de dólares.

Aparte de estos juicios, el Central ha logrado recuperar más de mil millones de dólares, sin necesidad de acciones legales. Además de los juicios de coactiva para la recuperación de los créditos, se han iniciado diez juicios coactivos en contra de los fiadores (accionistas y administradores) de las entidades prestatarias del Central y que actualmente están sometidas a saneamiento previsto en la ley de reordenamiento económico.

DÁVILA explicó que cuando el Banco Central concedía una operación de crédito, exigía que los principales accionistas y administradores de esas entidades emitieran una garantía personal por las obligaciones que adquiriría. "En virtud de esa garantía el Central ha iniciado esos diez juicios, pues estos fiadores por escritura pública se obligaron irrevocablemente a pagar al Banco Central los créditos adquiridos por las entidades que representaban, pero no fueron satisfechas en su oportunidad".

Los fiadores son Vicente Muñoz Scaldaferry, de Financorp; Ernesto Hidalgo Viera, del Banco Tungurahua; Carlos Julio Miranda y Fátima Sancho, del Banco del Azuay; Ramón Espinel y Marcos Espinel, del Banco del Agro; Alejandro Peñafiel, del Banco de Préstamos; Fernando Aspiazu y Anabella Nebel, del Banco del Progreso; Isabel Noboa, del Banco de Crédito; Roberto Baquerizo, del Banco Unión, y Alberto Cevallos y Leticia Heredia, del Bancomex. Alrededor de 273 millones de dólares debe aún recuperar el Central, de un total de 1.400 millones de dólares que esta entidad entregó en créditos a la banca privada.

El gerente general del Banco Central, MIGUEL DÁVILA, explicó que la mayor parte de estas recuperaciones corresponden a Bonos del Estado, que terminaron en el Central como daciones en pago, apoyándose en lo dispuesto en la Ley de Reordenamiento.

DÁVILA desmintió que el Banco Central haya condonado deudas a entidades financieras y afirmó que la única solicitud de condonación que recibió pertenece a la Mutualista Manabí, en proceso de liquidación forzosa, para que se le condonen los intereses de crédito, pero fue negada.

Aseguró que el artículo 97 de la Ley de Régimen Monetario prohíbe al ex emisor aceptar condonación o perdón de deudas, por lo que descartó que se estén tramitando solicitudes en este sentido

Como tal podemos decir que quienes ejercen la denominada "jurisdicción coactiva" son funcionarios de la Administración Pública, mas no Jueces; y que la coactiva no es sino un procedimiento administrativo por el cual se cobran créditos públicos con fundamento en el privilegio de Auto tutela de la Administración en una fase ejecutiva, sin que esto implique aplicar la Jurisdicción en su verdadero y genuino significado de potestad pública que consiste en administrar justicia, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

Es por estas razones que puede afirmarse que la Disposición Transitoria Vigésimo Sexta de la Constitución de la República no es aplicable a la coactiva por no tratarse de materia judicial.

### **Reglamento para el procedimiento coactivo del sistema nacional**

Estos valores se aplicarán cuando la recuperación en remate fuere en dinero en efectivo o a plazos. Si las recuperaciones se dieran mediante fórmulas de arreglo como planes de pago, daciones en pago, adjudicaciones a favor de la CFN, el valor del honorario se reducirá al 50% de lo que establece esta tabla.

Si no existieren postores en el segundo señalamiento después de haberse aprobado la retasa, el abogado que dirija la coactiva tendrá derecho a percibir como honorario, el 30% del valor señalado en la tabla, por honorarios para los abogados.

Para el caso de que el abogado contratado obtuviere la declaratoria de presunción de insolencia o quiebra del coactivado, el Juez de Coactivas, en consulta con el Subdirector Nacional de Recuperaciones, fijará el honorario del abogado contratado para el efecto, hasta por el valor del 0.50% de la cuantía establecida en el auto de pago.

De ser necesario impulsar el trámite de dichos juicios o deducir otro tipo de acciones judiciales, éstos corresponderá asumirlos a los departamentos legales de la CFN de las jurisdicciones respectivas.

El Subdirector Nacional de Recuperaciones establecerá los, grupos de juicios a entregarse a los abogados externos, tratando de que los mismos sean equitativos por su cuantía y garantías, reservándose en todo caso la facultad de asignar directamente ha determinado abogado externo la recuperación por la vía judicial de algún crédito que por su complejidad, requiera del profesional del derecho, un conocimiento y experiencia comprobadas en el manejo de los juicios coactivos.

En referencia al tema, el Código de Procedimiento Civil abunda en detalles, del cual se ha extraído la información más significativa:

Art. 997 “El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito que consistirá en títulos ejecutivos; catastros y cartas de pago legalmente emitidos, asientos de libros de contabilidad; y, en general en cualquier instrumento público que pruebe la existencia de la obligación”.

Art. 998 “El empleado recaudador no podrá iniciar el procedimiento sino fundado en la orden de cobro, general o especial, legalmente transmitida por la autoridad correspondiente”.

Esta orden de cobro lleva implícita para el empleado recaudador, la posibilidad de acceder al ejercicio de la coactiva.

Art. 999 “Si las rentas o impuestos se hubieren cedido a otro, por contrato, la coactiva se ejercerá a petición del contratista por el respectivo funcionario, quien no podrá excusarse sino por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el contratista o el deudor”.

Art. 1000 “Para que se ejerza la coactiva, es necesario que la deuda sea líquida, determinada y de plazo vencido, cuando lo hubiere”.

Art. 1001 “Si lo que se debe no es cantidad líquida, se citará al deudor para que, dentro de veinticuatro horas, nombre un perito contador que practique la liquidación junto con el que designe el empleado recaudador. Si el deudor no designare perito contador, verificará la liquidación sólo el que designe el empleado.

En caso de desacuerdo entre los dos peritos, se decidirá un tercero nombrado por el mismo funcionario”.

Art. 1002 “El informe se enviará a la autoridad superior encargada de dar las órdenes de cobro al empleado recaudador”.

Art. 1003 “Fundado en la orden de cobro, y siempre que la deuda sea líquida determinada y de plazo vencido, el recaudador ordenará que el deudor o fiador pague la deuda o dimita bienes dentro de tres días contados desde que se le hizo saber esta resolución, apercibiéndole que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes a la deuda, intereses y costas. Para el embargo se preferirán bienes muebles a inmuebles”.

Art. 1004 “La citación del auto de pago y del que ordene el nombramiento de peritos para la liquidación se hará en la forma que se indica en el trámite del juicio ejecutivo”.

Art. 1005 “No es necesaria orden de cobro cuando el empleador inicia el juicio en subrogación de una de las instituciones comprendidas en el artículo 996 para el reintegro de lo que pago por el deudor”.

Art. 1006 “Si la cantidad debida no excediere de dos dólares de los Estados Unidos de América, el recaudador requerirá al deudor o al garante para que le pague dentro del segundo día, y vencido este término, se ordenará el embargo de bienes”.

Art. 1007 “El procedimiento para el embargo, avalúo y remate de bienes, será el establecido para el juicio ejecutivo”.

Art. 1008 “El empleado recaudador podrá pedir la cancelación del embargo anterior recaído sobre un inmueble, siempre que no fuera por título hipotecario o pedido por otra institución del sector público. Cancelado el embargo anterior, se inscribirá el ordenado por el que se ejercite la coactiva, y el primitivo acreedor podrá hacer tercería coadyuvante”.

Si el primer embargo fuere de muebles, se dispondrá su cancelación, siempre que no se trate de prenda. En este caso y en el de hipoteca, se cancelará el embargo si el crédito reclamado fuere preferente de primera clase.

Art. 1009 “Toda deuda a las instituciones indicadas en esta sección, es solidaria entre los herederos de la persona deudora, pudiendo el empleado intentar la acción por todo el crédito contra uno o más de dichos herederos, quedando a salvo el derecho del o de los coactivados para reintegrarse de las cuotas pagadas por los demás, en la misma vía coactiva y con igual solidaridad”.

Art. 1010 “Podrá el empleado recaudador pedir la declaración de insolvencia del deudor que carece de bienes, o si los tuviere en litigio, o embargador por créditos de mejor derecho”.

Art 1011 “Dentro del procedimiento coactivo se deduce tercería coadyuvante, en el caso del artículo 1008, inciso primero, el empleado la tramitará y, después de

hacerse pago de su crédito, depositará el sobrante y mandará que el tercerista acuda al juez competente, excepto cuando el tercerista alegue derecho preferente, en cuyo caso el empleado depositará todo el producto del remate y enviará los autos al juez competente, ante el que hará valer sus derechos”.

Con relación a los créditos públicos, no hay más derechos preferentes que lo que el empleador deba al trabajador por salarios, sueldos, indemnizaciones y pensiones jubilares; la hipoteca, la prenda y la pensión alimenticia.

Art. 1012 “Propuesta tercería excluyente, se suspenderá el procedimiento coactivo y, dejando copia de él, se lo remitirá al juez competente del cantón o provincia en que ejerce el cargo de recaudador, según la cuantía de la tercería, para que la tramite. El respectivo recaudador será parte en este juicio. Pero si tiene a bien podrá ordenar el embargo de otros bienes de deudor o garante y continuar el trámite de la coactiva sobre estos bienes”.

Art. 1013 “Las providencias que se dicten en estos procedimientos, fuera de la sentencia, no son susceptibles de recurso alguno”. Tampoco se admitirán incidentes de ninguna clase y de suscitarse se rechazarán de plano.

Art. 1014 “Actuarán en estos procedimientos los secretarios titulares de los recaudadores y, en su falta, por impedimento o excusa, el secretario de la institución correspondiente o un secretario Ad- Hoc nombrado por el recaudador, que podrá ser uno de los empleados de su oficina”.

Los secretarios a los que les subroguen no podrán excusarse de intervenir en el procedimiento, sino cuando sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, del deudor o garante, o del contratista o del subrogante a cuya petición se ejerce la coactiva. Los empleados recaudadores y sus secretarios son irrecusables, a no ser por causas legales, pero los procedimientos continuarán con los subrogantes hasta que se falle sobre la recusación, que debe intentarse ante el juez de lo civil.



Art. 1015 “Los empleados recaudadores, con aprobación de su superior jerárquico, podrán designar uno o más alguaciles rentados o no por la institución, para el cobro de las rentas atrasadas. Si los alguaciles no tuviesen renta, percibirán los derechos fijados en la ley”.

Art. 1016 “Cuando el secretario de los empleados recaudadores no fuere abogado, podrán dichos empleados nombrar un abogado para que dirija el procedimiento coactivo, previa la aprobación de la autoridad superior”.

El abogado percibirá por sus honorarios lo establecido en la ley.

Art. 1017 “Las costas de la recaudación, incluyendo pago de peritos, alguaciles, honorarios, certificados y otros, serán de cuenta del coactivado”.

Art. 1018 Son solemnidades sustanciales en este procedimiento:

- La calidad del empleado recaudador en el que se ejercita la coactiva;
- La legitimidad de personería del deudor o fiador;
- Aparejar la coactiva con el título de crédito y la orden de cobro,
- Que la obligación sea líquida, determinada y de plazo vencido; y,
- Citación al deudor o al garante, del auto de pago o del que ordena la liquidación, en su caso.

Art. 1019 “Todas las autoridades civiles, militares y policiales están obligados a prestar los auxilios que los empleadores y recaudadores les soliciten para la recaudación de las rentas de su cargo”.

Art.1020 “No se admitirán las excepciones del deudor, sus herederos o fiadores, contra el procedimiento coactivo, sino después de consignada la cantidad a que asciende la deuda, sus intereses y costas. La consignación se hará con arreglo al artículo 196 de la Ley Orgánica de Administración Financiera y control, a órdenes del recaudador”.

La consignación no significa pago pero será exigible cuando las excepciones propuestas versaren únicamente sobre falsificación de documentos con que se apareja a la coactiva, o sobre prescripción de la acción, salvo lo dispuesto en leyes especiales.

Art. 1021 “Las excepciones se propondrán solo antes de verificado el remate de los bienes embargados en el procedimiento coactivo”.

Art. 1022 “Si el recaudador no fuere citado con el estricto de excepciones, en los seis días siguientes en que tuvo lugar el depósito, caducará el derecho de continuare el juicio en que se las propuso y el mismo funcionario declarará concluida la coactiva, como si la consignación hubiera sido en pago en efectivo”.

Art.1023 “Salvo lo dispuesto en el artículo tercero del inciso 1020, para presentar las excepciones ante el juez competente, el deudor acompañará prueba de la consignación”.

Art. 1024 “El juez, cerciorándose de la consignación y depósito, si a ello hubiere lugar, según el artículo 1020 ordenará que en el libro correspondiente se copie el escrito de excepciones, y proveerá el escrito dando traslado de las excepciones al empleado, contratista o subrogado, según el caso por el término de dos días”.

A petición del recaudador, o de oficio, se citará las excepciones a la autoridad superior de la que emanó la orden de coactiva, la que podrá intervenir en la causa y responderá de los perjuicios y costas en su caso.

Art. 1025 “Si las excepciones fueren deducidas respecto de un procedimiento coactivo iniciado a petición de un contratista, con él continuará el juicio, debiendo responder, en su caso, de las costas, daños y perjuicios”.

Art. 1026 “Oído el empleado recaudador, o en rebeldía, el juez recibirá la causa a prueba por el término de diez días, si hay hechos que justificar”.

Art. 1027 “Vencido este término, o si las excepciones fueren de puro derecho, se concederán dos días para que aleguen las partes, con los alegatos, o en rebeldía, se pronunciará sentencia, previa notificación”.

Art. 1028 “En la sentencia, se condenará el pago de daños, perjuicios y costas, al empleado recaudador que hubiere procedido contra las prescripciones de esta Sección”.

Art. 1029 “La sentencia será susceptible del recurso de segunda instancia, para ante la Corte Superior si dicha suma excede de quinientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. En segunda instancia se podrá conceder el término de seis días para la prueba, vencido el cual se fallará sin otra sustanciación”.

Art. 1030 “Si el juicio en que se discuten las excepciones, se suspendieren por treinta días hábiles, antes de la sentencia de primera instancia, el juicio quedará terminado a favor de la institución acreedora o de quien sus derechos represente”.

### **Hipótesis**

El incumplimiento de obligaciones crediticias está relacionado con la prevalencia de juicios de coactiva en las dependencias jurídicas de la ciudad de Ambato.

### **Señalamiento de las variables de la hipótesis**

#### **Variable Independiente.**

Obligaciones crediticias

#### **Variable Dependiente**

Juicios de coactiva

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Modalidad básica de la investigación**

El trabajo contiene a las dos modalidades conocidas la cualitativa y la cuantitativa, es notorio que se trata de un estudio de opinión que necesariamente se circunscribe a la noción de cualidades o atributos, gracias a los puntos de vista de los implicados con los juicios de coactiva que se realiza en las empresas principalmente del Estado.

Se trata de un estudio bibliográfico en su primer acercamiento pues es necesario un adecuado aprovisionamiento teórico para lograr la familiarización con el objeto de estudio.

El trabajo de campo mediante la aplicación de encuestas que facilitarán la identificación total del comportamiento del fenómeno y la generación de propuestas para su solución.

#### **Nivel o tipo de la investigación**

Este trabajo será eminentemente exploratorio en el que se identificarán los factores del incumplimiento de las obligaciones crediticias que han incidido sobre la prevalencia de Juicios de coactiva en la ciudad de Ambato.

Este diagnóstico permitirá medir acertadamente los efectos y darle la orientación adecuada a la gestión de cobranzas.

## Población y muestra

La ejecución del presente trabajo se llevará a cabo en la provincia de Tungurahua, considerándose a los clientes del Banco Nacional de Fomento (agencia Ambato), los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

<b>Cuadro No.1 DISTRIBUCION DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO (Enero 05 del 2010)</b>	
<b>TIPO DE CLIENTE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Cuentas corrientes	183,00
Cuentas de ahorro	13.425,00
Coactivas	230,00
Clientes morosos	683,00
<b>TOTAL</b>	<b>13.608,00</b>

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

$$n = \frac{0,25(13.608)}{(13607) \frac{0,08^2}{1,75^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{3.402}{(13607) \frac{0.0064}{3.0625} + 0,25}$$

$$n = \frac{3.402}{28,4359 + 0,25}$$

$$n = \frac{3.402}{28,6859}$$

$$n = 118,59 \approx 119$$

<b>COMPOSICIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Clientes del BNF sucursal Ambato a Enero del 2010 = 13.608	119
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

Por lo tanto la muestra que será objeto de estudio queda reducida a 119 clientes que serán seleccionados al azar, de acuerdo con un muestreo simple aleatorio.

<b>Cuadro No. 2 Operacionalización de las variables (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TÉCNIC. INSTRUM.</b>
INDEPENDIENTE  Obligaciones crediticias.	Son las relaciones de crédito y de endeudamiento contraídas entre el deudor y el acreedor, que comprometen al primero a realizar aportes consecutivos hasta cancelar todos los valores equivalentes sobre el producto o servicio adquirido; siguiendo un manual de procedimientos y cumpliendo con los plazos de cancelación	Políticas de crédito  Manual de procedimientos  Plazos de cancelación	Conocimiento y aplicación de Políticas locales  Intereses  Período de endeudamiento  Amortizaciones  Días vencidos	¿Se informo a tiempo cuotas y pagos sobre los créditos adquiridos?  ¿Conoce Ud. la política que rige el BNF para la concesión de créditos?  ¿Conoce Ud. sobre los días de gracia que otorga el BNF sobre los créditos concedidos?  ¿Conoce Ud. la tasa de interés por incumplimiento de las obligaciones en el BNF?  ¿Conoce la importancia y el efecto legal de los documentos que firmo?  ¿Conoce Ud. cuál es el procedimiento para recuperar la cartera vencida?	T. Encuesta  I. Cuestionario

Esquema 1 Operacionalización de la variable independiente

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo

<b>Cuadro No. 3 (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TÉCNIC. INSTRUM.</b>
DEPENDIENTE:  Juicios de coactiva.	Es una instancia final de un procedimiento de cobro de deuda vencida, al que acude el acreedor para salvaguardar sus intereses.	Estrategia de cobranza  Comunicación oportuna de obligaciones  Sanciones  obligaciones	Procedimiento de cobro de deudas  Comunicación exhibida  Porcentaje de clientes morosos  Eficiencia del sistemas de cobros	¿Conoce Ud. de que se trata los juicios coactivos?  ¿Cree Ud. que debe existir información acerca del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF?  ¿Los juicios de coactiva aseguran el cobro de deudas?  ¿Cree Ud. que será necesario la implementación de nuevos mecanismos de cobranza, para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera vencida?	T. Observación documental  I. Archivos de la empresa  T. Encuesta  I. Cuestionario

Esquema 1 Operacionalización de la variable independiente

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo



<b>Cuadro No. 4 Plan de recolección de la información</b>	
<b>PREGUNTAS BASICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para determinar la incidencia que tiene el incumplimiento de las obligaciones crediticias sobre la prevalencia de los juicios de coactiva en las dependencias jurídicas de la ciudad de Ambato
¿De qué personas u objetos?	Clientes del Banco de Fomento
¿Sobre qué aspectos?	Documentos crediticios Conocimiento y aplicación de Políticas locales Intereses Período de endeudamiento Amortizaciones Días vencidos Procedimiento de cobro de deudas Comunicación exhibida Porcentaje de clientes morosos Eficiencia del sistemas de cobros
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Junio 2009-marzo 2010
¿Dónde?	Banco de Fomento de la ciudad de Ambato.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	En horas de oficina

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo

### **Plan de procesamiento de la información**

Se realizarán análisis estadísticos de frecuencias para determinar con precisión la relación existente entre las variables propuestas, será muy útil la estadística gráfica al momento de expresar los resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

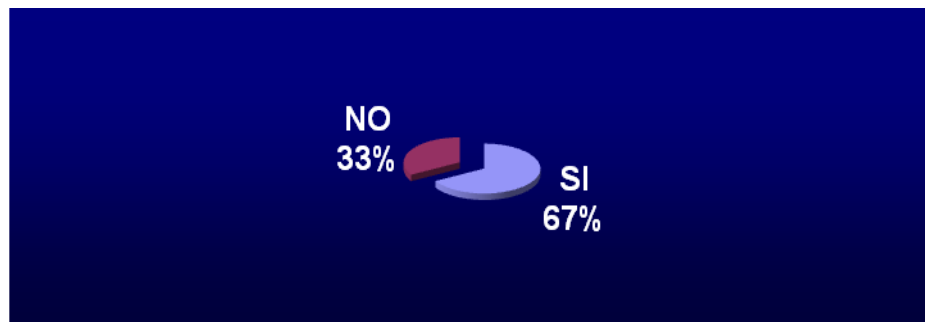
#### Análisis de resultados

#### 1.- ¿Se informo a tiempo cuotas y pagos sobre los créditos adquiridos?

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	79	66.66%
NO	40	33.33%
<b>TOTAL</b>	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



#### Análisis:

Los encuestados manifiestan en su mayoría (66.66%), si fueron informados a tiempo sobre cuotas y pagos sobre los créditos adquiridos. En cambio el 33.33% piensa que no fueron informados respecto a esta temática.

#### Interpretación:

De cada tres personas encuestadas, dos responden afirmativamente, se considera que un cierto número de clientes que responden que no, puede deberse a la falta

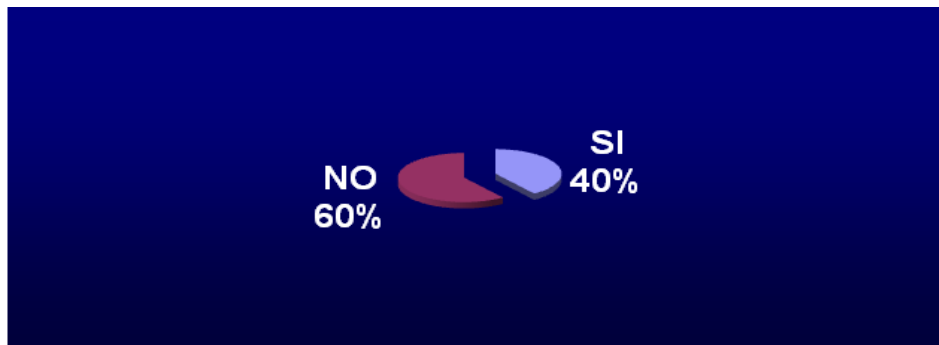
de preocupación por informarse, quienes en el momento de adquirir una deuda sólo se interesan por el monto recibido y con el tiempo la indisciplina y quemimportismo inclusive les conlleva a incumplir con los pagos y considerar su compromiso crediticio como algo secundario, hasta el momento en que son amonestados por el banco.

**2.- ¿Conoce Ud. la política que rige el BNF para la concesión de créditos?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	48	40%
<b>NO</b>	71	60%
<b>TOTAL</b>	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



**Análisis:**

Los encuestados manifiestan en su mayoría (60%), desconocen las políticas que rigen el en Banco Nacional de Fomento para la concesión de créditos. El 40% si tienen conocimiento de esas políticas de concesión de créditos.

**Interpretación:**

Más de la mitad de los encuestados manifiestan que desconocen sobre las políticas que rigen en el Banco de Fomento para la concesión de créditos, este

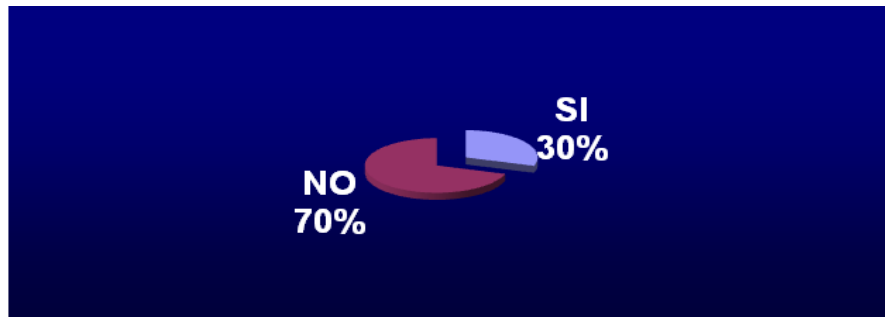
desconocimiento generalizado de una gran parte de los clientes, quienes acusan una falta de comunicación de las políticas, lo que en parte justificaría la prevalencia de juicios de coactiva y otras acciones de tipo legal que se emprenden con el objeto de cobrar deudas.

**3.- ¿Conoce Ud. sobre los días de gracia que otorga el BNF sobre los créditos concedidos?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	36	30%
<b>NO</b>	83	70%
<b>TOTAL</b>	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



**Análisis:**

Los encuestados manifiestan en su mayoría (70%), que no fueron informados, por lo tanto no tienen conocimiento sobre los días de gracia que otorga el BNF sobre los créditos concedidos, apenas el 30% piensa que si existió información al respecto.

### **Interpretación:**

En referencia a la pregunta planteada, cabe manifestar que la mayoría de los clientes desconocen la terminología empleada como días de gracia, lo cual justificaría en parte el incumplimiento de sus obligaciones.

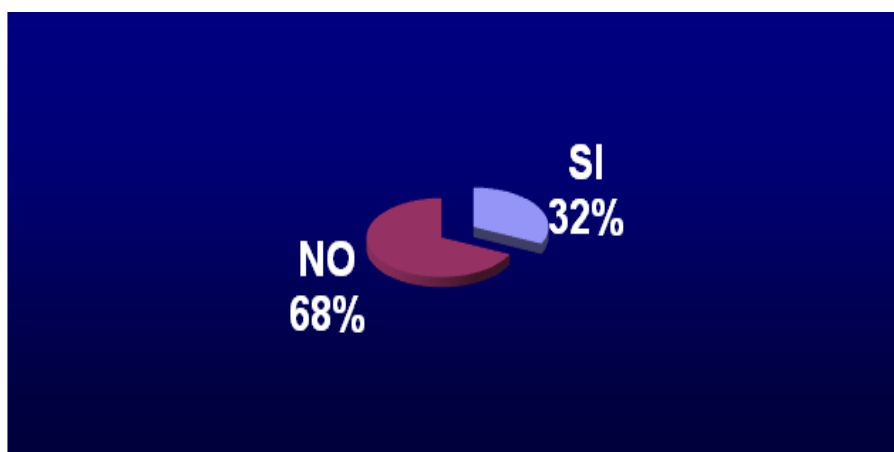
Esta alta frecuencia de respuestas negativas explica el porqué los juicios y otros trámites legales de cobro se han convertido en una actividad rutinaria de las entidades de crédito en general y del Banco Nacional de Fomento en particular.

#### **4.- ¿Conoce Ud. la tasa de interés por incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	38	32%
<b>NO</b>	81	68%
<b>TOTAL</b>	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### **Análisis:**

Sobre la pregunta de si Conoce Ud. la tasa de interés por incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF, los encuestados manifiestan en su mayoría (68%), que desconocen ese interés.

### Interpretación:

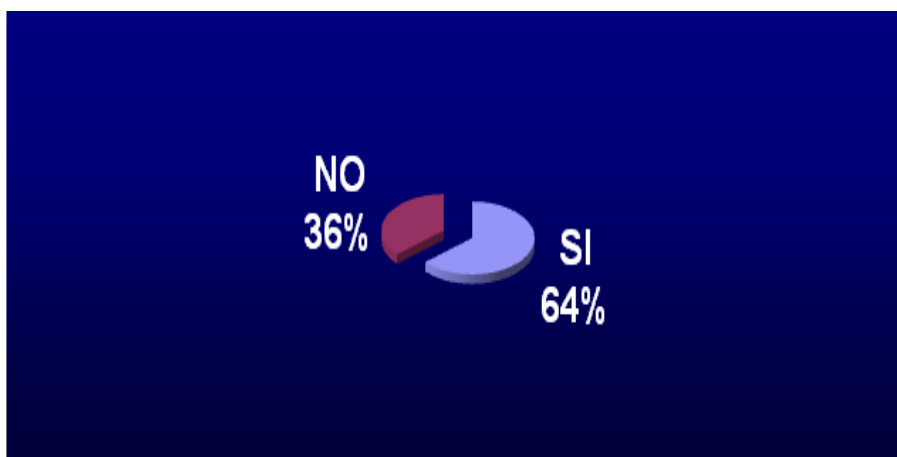
La tasa de interés al momento de adquirir el préstamo con el Banco de Fomento es a partir del otorgamiento del crédito desde ahí corren los intereses; es decir que mientras transcurre el tiempo más se eleva la tasa de interés según los días, hasta llegar a los 90 días tiempo por el cual el BNF procederá a iniciar el trámite de coactiva en contra de las personas que no han podido pagar en el plazo estipulado.

### 5.- ¿Conoce la importancia y el efecto legal de los documentos que firmo?

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	75	63.33%
NO	44	36.36%
TOTAL	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### Análisis:

Se nota que el 63.33% de los clientes del Banco de Fomento desconocen respecto a la importancia y el efecto legal de los documentos que firmo cuando realizó su trámite de crédito con el Banco. El otro porcentaje inferior equivalente al 36.36%, no está bien enfocado en la importancia legal de esos documentos.

### Interpretación:

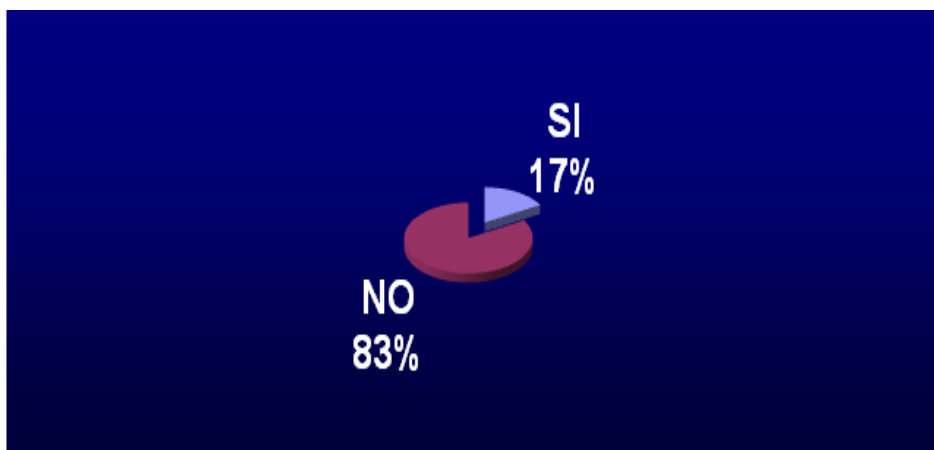
En cada tres clientes encuestados del Banco Nacional de Fomento, dos manifiestan que si conocen la importancia y el efecto legal de los documentos que firmaron, quienes responden negativamente, puede deberse a que como se nota, la tendencia es un indicador de la falta de comunicación que reina en el departamento de crédito del banco, las respuestas a las preguntas precedentes así lo demuestran.

### 6.- ¿Conoce Ud. cuál es el procedimiento que realiza el BNF para recuperar la cartera vencida?

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	20	16.66%
NO	99	83.33%
TOTAL	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### Análisis:

El procedimiento que realiza el BNF para recuperar la cartera vencida es desconocido por el 83.33% de las personas encuestadas, tan solo el 16.67 tienen un conocimiento aceptable del proceso aplicado para recuperar cartera.

### Interpretación:

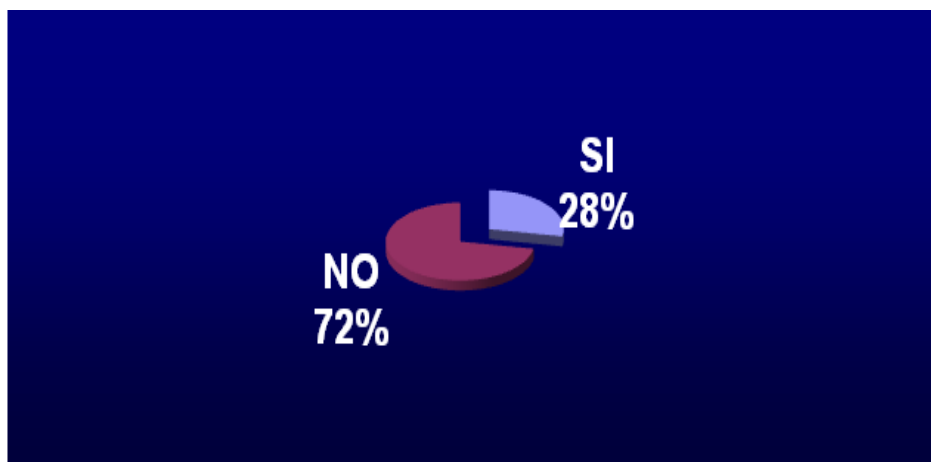
El procedimiento o los procedimientos que utiliza el Banco de Fomento para la recuperación de cartera vencida no tendría que ser de conocimiento de los clientes, comunes y corrientes, sino antes, estos conocimientos deben ser de manejo exclusivo de los directivos y autoridades del Banco, quienes si están en contacto con esta temática posiblemente sean los abogados que intervienen, los clientes juzgados y el Banco por sí mismo.

### 7.- ¿Conoce Ud. de que se trata los juicios coactivos?

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	33	28%
NO	86	72%
TOTAL	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### Análisis:

Acerca del conocimiento en general referente a la temática sobre los Juicios de Coactiva ya sea implementado en el Banco Nacional de Fomento o cualquier otra institución financiera, el 72% de los clientes encuestados manifiesta que desconoce de qué se trata. Un reducido 28% está consciente sobre lo que se tratan este tipo de sanciones.



**Interpretación:**

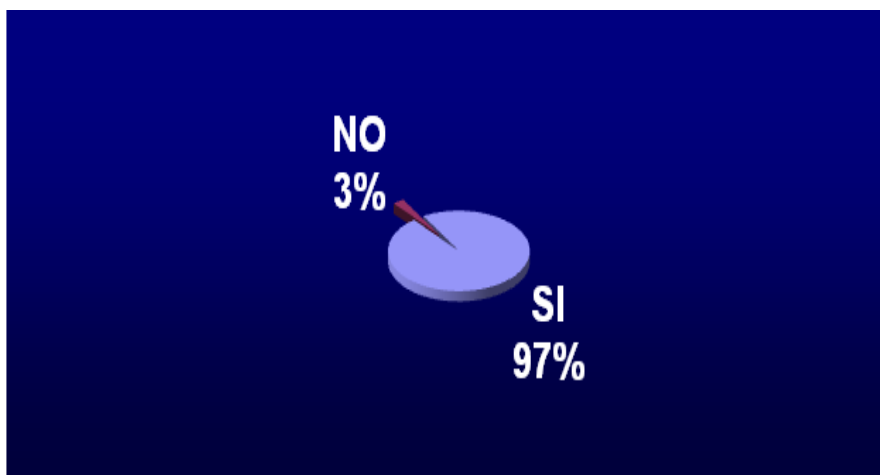
La tercera parte de los clientes manifiestan que no conocen de que trata la temática de los juicios de coactiva, este problema se ve agravado y puede considerarse como el escenario para el incumplimiento, pues al desconocer el hecho, se desconocen también sus causas y consecuencias, y por lo tanto sin tener plena conciencia de lo grave de las sanciones, se toman a la ligera el cumplimiento de los pagos.

**8.- ¿Cree Ud. que debe existir información acerca del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	116	97.33%
<b>NO</b>	3	2.66%
<b>TOTAL</b>	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo

**Análisis:**

Los encuestados manifiestan en su mayoría que debe existir información acerca del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF (97.33%), dentro de las personas que están contrarias a esta idea se encuentra apenas el 2.66%.

### Interpretación:

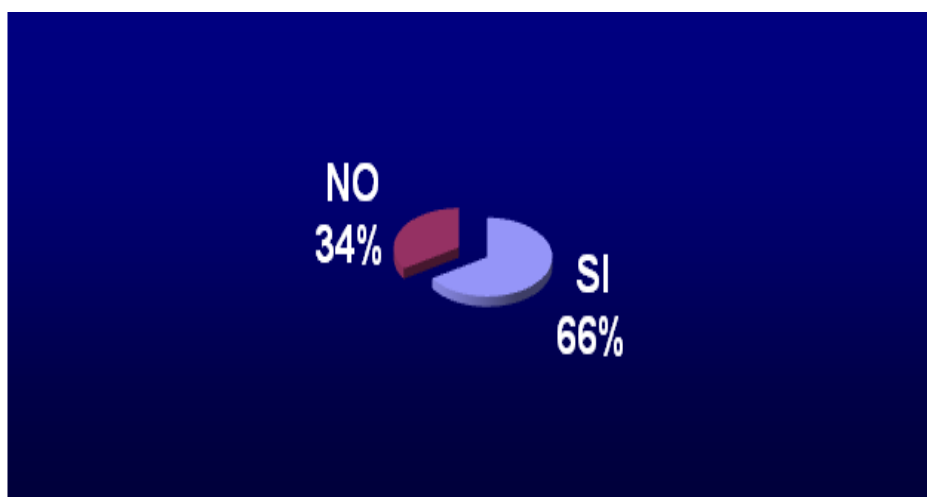
Casi el total de los clientes encuestados, y previo a las respuestas obtenidas en las preguntas anteriores, se manifiestan positivamente ante la alternativa de recibir información de una manera pertinente acerca de las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF.

### 9.- ¿Los juicios de coactiva aseguran el cobro de deudas?

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	79	66%
NO	40	34%
TOTAL	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### Análisis:

El 66% opina que los juicios de coactiva si garantizan el cobro de cartera vencida, para el 34%, esta estrategia no asegura que se pueda cobrar las cuentas vencidas con la aplicación de estas sanciones.

### Interpretación:

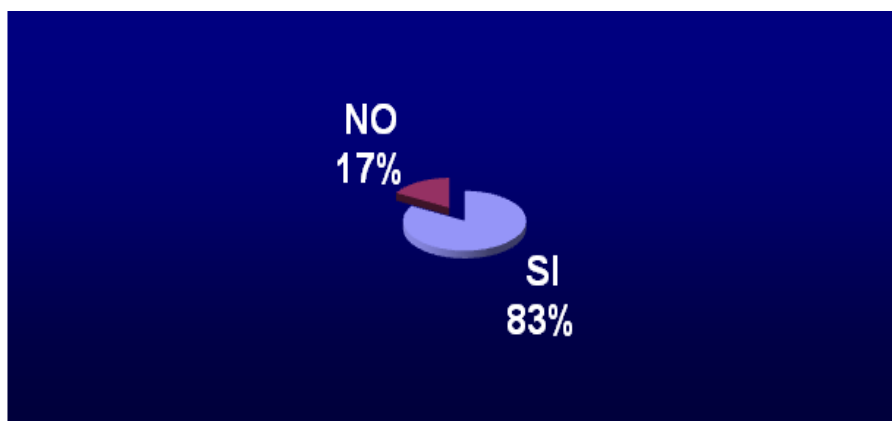
Para uno de cada tres clientes, la aplicación de juicios de coactiva, no aseguran el cobro de deudas, esto se debe a que existen un alto nivel de ignorancia en estas personas, ya que, una vez que el Banco inicia el juicio de coactivas, los clientes se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel.

**10.- ¿Cree Ud. que será necesario la implementación de nuevos mecanismos de cobranza, para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera vencida?**

RESPUESTAS	No.	PORCENTAJE
SI	99	83.33%
NO	20	16.66%
TOTAL	119	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Castillo



### Análisis:

Los encuestados opinan que si es necesaria la implementación de nuevos mecanismos de cobranza para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera vencida (83.33%), en cambio, el 16.66% cree que con los procedimientos empleados es más que suficiente.

### **Interpretación:**

La respuesta desde el paradigma del cliente no es muy trascendental para su convivencia y relación con el Banco de Fomento, pero, hay que destacar que, en tanto la institución crediticia se oriente por el desarrollo, así mismo la clientela adquirirá un mayor confianza en ella, las respuestas afirmativas se interpretan como una aceptación altamente importante a favor de nuevos métodos de cobro de deudas.

### **Interpretación de datos**

Dos de cada tres personas encuestadas responden que si han recibido información suficiente sobre cuotas y formas de pago, las respuestas negativas se deben a la falta de preocupación por informarse, más de la mitad desconocen las políticas que rigen en el Banco de Fomento para la concesión de créditos, este factor justifica la prevalencia de juicios de coactiva y otras acciones de tipo legal que se emprenden con el objeto de cobrar deudas.

La mayoría de los clientes desconocen la terminología empleada como días de gracia, lo que explica el porqué los juicios y otros trámites legales de cobro se han convertido en una actividad rutinaria, la tasa de interés al momento de adquirir el préstamo con el Banco de Fomento es del 5% anual, sin embargo los intereses por mora son mucho más elevados: Mora: 12.50%, 10 días: 13.20%, 20 días: 13.50%, 45 días: 14%, 60 días: 15%, 90 días: 17%; posterior a ésta fecha inicia el trámite de coactiva.

Los clientes del Banco Nacional de Fomento conocen la importancia y el efecto legal de los documentos firmados como garantía de los préstamos, las respuestas negativas pueden justificarse en la falta de comunicación predominante en el departamento de crédito del banco, los procedimientos que utiliza el Banco para la recuperación de cartera vencida no tendría que ser de conocimiento de los clientes, comunes y corrientes, sino antes, estos conocimientos deben ser de manejo exclusivo de los directivos y autoridades del Banco, quienes si están en

contacto con esta temática posiblemente sean los abogados que intervienen, los clientes juzgados y el Banco por sí mismo.

Los clientes desconocen lo que son los juicios de coactiva, este problema se ve agravado y puede considerarse como el escenario para el incumplimiento, pues al desconocer el hecho, se desconocen también sus consecuencias, y por lo tanto sin tener plena conciencia de lo grave de las sanciones, se toman a la ligera el cumplimiento de los pagos.

Los clientes encuestados desearían recibir información de una manera pertinente acerca de las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF.

Una vez que el Banco inicia el juicio de coactivas, los clientes se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel, la mayoría de los encuestados parece estar informado de este pormenor, sin embargo deberían implementarse nuevos métodos de cobrar deudas.

### **Cuadro No.5 Verificación de la hipótesis. VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS POR MEDIO DE LA PRUEBA DE BONDAD DE AJUSTE ( $\chi^2$ )**

Cálculo en función de los estratos.

Encuesta dirigida a los estudiantes de la modalidad semi-presencial

#### **FRECUENCIA OBSERVADA**

<b>PREGUNTAS RESPUESTAS</b>	<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P 10</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SI</b>	79	48	36	38	75	20	116	33	79	99	<b>623</b>
<b>NO</b>	40	71	83	81	44	99	3	86	40	20	<b>567</b>
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>1190</b>

#### **FRECUENCIA ESPERADA**

<b>PREGUNTA RESPUESTA</b>	<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P 10</b>	<b>TT</b>
<b>SI</b>	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	62.3	<b>623</b>
<b>NO</b>	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	56.7	<b>567</b>
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>1190</b>

### CALCULO DE X<sup>2</sup>

O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
79	62.30	16.70	278.89	4.48
40	56.70	-16.70	278.89	4.92
48	62.30	-14.30	204.49	3.28
71	56.70	14.30	204.49	3.61
36	62.30	-26.30	691.69	11.10
83	56.70	26.30	691.69	12.20
38	62.30	-24.30	590.49	9.48
81	56.70	24.30	590.49	10.41
75	62.30	12.70	161.29	2.59
44	56.70	-12.70	161.29	2.84
20	62.30	-42.30	1789.29	28.72
99	56.70	42.30	1789.29	31.56
116	62.30	53.70	2883.69	46.29
3	56.70	-53.70	2883.69	50.85
33	62.30	-29.30	858.49	13.78
86	56.70	29.30	858.49	15.14
79	62.30	16.70	278.89	4.48
40	56.70	-16.70	278.89	4.92
99	62.30	36.70	1346.89	21.62
20	56.70	36.70	1346.89	23.75
<b>TOTAL</b>				<b>306.02</b>

**GRADOS DE LIBERTAD=** (NC-1) (NF-1)

**GL=** (10-1) (2-1)

**GL=** 9 X 1 = 9

**VALOR TABULAR CRÍTICO PARA 18 GL y 92% DE CONFIANZA=**

**X<sup>2</sup> CALCULADO=** 306.02

El valor de X<sup>2</sup> calculado es mayor al valor crítico para 92% de confianza, por ende la hipótesis se valida enunciando que “Existe asociación estadísticamente significativa entre el incumplimiento de las obligaciones crediticias y los juicios de coactiva en el Banco Nacional De Fomento agencia Ambato durante el año 2010”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Más de la mitad desconocen las políticas que rigen en el Banco de Fomento para la concesión de créditos.

La mayoría de los clientes desconocen la terminología empleada como días de gracia, lo que explica el porqué los juicios y otros trámites legales de cobro se han convertido en una actividad rutinaria en el banco.

Los clientes del Banco Nacional de Fomento conocen la importancia y el efecto legal de los documentos firmados como garantía de los préstamos, pero hay respuestas negativas que justifican su desconocimiento en la falta de comunicación predominante en el departamento de crédito del banco.

Los clientes desconocen lo que son los juicios de coactiva, este problema se ve agravado y puede considerarse como el escenario para el incumplimiento, pues al desconocer el hecho, se desconocen también sus consecuencias, y por lo tanto sin tener plena conciencia de lo grave de las sanciones, se toman a la ligera el cumplimiento de los pagos.

Una vez que el Banco inicia el juicio de coactivas, los clientes se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel, la mayoría de los encuestados parece estar informado de este pormenor, sin embargo deberían implementarse nuevos métodos de cobrar deudas.

Los encuestados opinan que si es necesaria la implementación de nuevos mecanismos de cobranza para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera vencida.

Una de las falencias por las cuales se origina el desconocimiento de las normativas judiciales y trámites legales de cobro es la falta de comunicación o el quemimportismo de los clientes al momento de recibir su préstamo, quienes, no se preocupan por informarse adecuadamente.

El 33% de los clientes manifiestan no haber recibido información suficiente sobre cuotas y formas de pago.

### **Recomendaciones**

Todos los clientes del Banco Nacional de Fomento deben acercarse a la oficina correspondiente para adquirir toda la información necesaria sobre las políticas que rigen en la institución para evitar futuras sorpresas y contratiempos.

La institución como tal debe capacitar convenientemente a los clientes sobre todo en el trámite o funcionamiento del Banco Nacional de Fomento, acerca de las sanciones que conlleva el incumplimiento de obligaciones crediticias, en donde se explique con abundancia la terminología técnica empleada para el propósito.

El problema de la falta de comunicación predominante en el departamento de crédito del banco, es un aspecto que debe solucionarse de manera urgente proponiendo alternativas adecuadas para cada tipo de clientes que vayan en pos de disminuir la frecuencia de juicios de coactiva y otros métodos de cobro de deudas.



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Datos informativos**

**Título:** “Programa de capacitación sobre el sistema de préstamos en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato”

#### **Ejecutores:**

- Gerente del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato
- Departamento administrativo-financiero
- Departamento de créditos
- Departamento de cobranzas

**Investigador:** Luis Castillo

**Director de tesis:** Dr. Borman Vargas

#### **Beneficiarios:**

Directos: Departamento de créditos y cobranzas del BNF sucursal Ambato.

Indirectos: Clientes del BNF. Sucursal Ambato.

**Ubicación:** Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

**Tiempo de ejecución:** Dos veces en el mes de Junio.

**Costo:** (USD 275.00) Dos Cientos Setenta Y Cinco Dólares Americanos.

## **Antecedentes de la propuesta**

Realizado el estudio sobre el Incumplimiento de obligaciones crediticias y los juicios de coactiva como consecuencias jurídicas en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, se pudo extraer importante información siendo los principales hallazgos los siguientes:

Más de la mitad de los encuestados desconocen las políticas que rigen en el Banco de Fomento para la concesión de créditos esto se debe a que la mayoría de las personas que mantienen créditos vigentes desconocen la terminología como son los días de gracia, lo que ese da a entender de donde nacen los juicios y otros trámites legales de cobro que con el pasar del tiempo se han convertido en una actividad rutinaria en el banco.

A mas de esto los clientes del Banco Nacional de Fomento conocen la importancia y el efecto legal de los documentos firmados como garantía de los préstamos, pero resulta que existen respuestas negativas que justifican su desconocimiento debido a la falta de comunicación o el quemimportismo al momento de recibir algún préstamo, quienes no se preocupan por informarse adecuadamente; trayendo como consecuencia los juicios de coactiva que se da por el incumplimiento de las obligaciones por parte de los deudores; ya que ellos no tienen una conciencia plena y de lo grave de las sanciones que puede el banco tomar en su contra.

Una vez que el Banco inicia el juicio de coactivas, los clientes se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel, la mayoría de los encuestados parece estar informado de este pormenor, sin embargo deberían implementarse nuevos métodos de cobrar deudas para así poder evitar este tipo de problemas.

Se estima que el 33% de los clientes manifiestan no haber recibido información suficiente sobre cuotas y formas de pago.

Además, los clientes encuestados desearían recibir información de una manera pertinente acerca de las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF.

### **Justificación**

El Programa de capacitación sobre el sistema de préstamos en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, parte de dos aspectos.

- Un primer factor es la necesidad de contar con un programa de capacitación y entretenimiento que permita a los socios informarse sobre las políticas de créditos que rigen en la mencionada institución en forma cualitativa y cuantitativa.
- Un segundo elemento que ha motivado al programa de capacitación es la elaboración de métodos de cobranza que realizara la entidad financiera como motivo de mejorar el servicio a los clientes y ganar una imagen solida ante la comunidad.

Es muy conveniente llevar a cabo esta propuesta ya que servirá para mejorar la información al cliente, el cobro de deudas y demás servicios que otorga la Institución a sus socios tratándose de un aporte novedoso, ya que la mayoría de la instituciones financieras no asesoran al usuario a cumplir con todas las obligaciones al momento de realizar cualquier tipo de crédito. Los beneficios que este trabajo proporciona son los siguientes: la responsabilidad contraída por parte de los usuarios; compromiso del cliente con el Banco Nacional de Fomento de cancelar sus deudas antes del plazo vencido y la recuperación más rápida del capital otorgado.

Los beneficiarios de esta idea serán los clientes quienes cumplirán con toda seriedad con lo acordado, evitando así sanciones en su contra que les pueda perjudicar, ya sea perdiendo algún bien inmueble o pagando altos intereses por mora a favor de dicho Banco.

## **Objetivos de la propuesta**

### **General**

- Capacitar a los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato acerca de las políticas de crédito y cobranza, con el objeto de disminuir el tamaño de la cartera vencida y reducir la frecuencia de juicios de coactiva.

### **Específicos**

- Diseñar un programa de capacitaciones que fomenten la responsabilidad y el compromiso de pago de parte de los clientes hacia la institución crediticia.
- Promover en los empleados del Banco Nacional de Fomento el uso de actividades orientadas a dar un mejor servicio al cliente.
- Favorecer el cobro de deudas vencidas y reducir significativamente la incidencia de los juicios de coactiva y otros efectos legales derivados del incumplimiento de compromisos con el banco.

## **Análisis de factibilidad**

### **Factibilidad política**

El establecimiento de nuevos planes de capacitación con sus respectivas actividades, son estrategias que favorecen tanto al departamento financiero, como también a la gestión general de la Institución.

La generación de normatividad y políticas de la organización, tendrá un impacto directo en su gestión, ya que una reorganización y funcionamiento requieren nuevas políticas y compromisos para que se regule la actividad productiva y arroje los resultados esperados.

### **Factibilidad socio-cultural**

En el plano social: A partir de los resultados del diagnóstico, se evidencia la factibilidad social, pues en la medida en que se aplique la propuesta realizada, que consiste en la capacitación a los clientes sobre la obtención de créditos y el poder de endeudamiento de cada persona que lo integra, se podrá crear en la mente de los clientes una adecuada información sobre las políticas de crédito y los métodos de cobranza.

Y en el plano cultural este trabajo contempla una buena cantidad de estrategias enfocadas a disminuir las deudas contraídas por los clientes de la institución financiera y a los programas de capacitación que estimularán el desarrollo social e individual de cada uno de los socios involucrados.

### **Factibilidad legal**

Dentro de la ley de compañías y tomando en consideración lo que establece el Reglamento General de Crédito del BNF se establece lo siguiente:

“Art. 5.- Podrán ser sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones, dedicadas a actividades económicas compatibles con los objetivos del BNF.”;

“Art. 6.- Para el trámite de las solicitudes de crédito se requerirá la presentación de los siguientes documentos: 1. Personas naturales: a) Cédula de ciudadanía, b) Certificado de votación; c) Declaración confidencial juramentada actualizada y firmada sobre su situación financiera, estado de activos y pasivos, ingresos y egresos que hayan registrado en el último ejercicio económico; d) Mantener Cuentas Corrientes o de Ahorros activas en el BNF; e) Certificado de afiliación a la Cámara de la Producción correspondiente, debidamente actualizado, en los créditos superiores a los doscientos salarios mínimos vitales...”.

Art. 54.- “Las Sucursales están autorizadas a otorgar sobregiros ocasionales y contratados, exclusivamente a los clientes cuentacorrentistas calificados como “A” por su solvencia y cumplimiento, conforme al respectivo instructivo./ Es de competencia del Gerente de la Sucursal, bajo su responsabilidad, autorizar y recuperar estos sobregiros de acuerdo a las disposiciones legales establecidas para este efecto./ La Gerencia General, en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas emitirá el respectivo Instructivo que norme la concesión de los sobregiros.”. Visto el texto de las disposiciones transcritas para dar cumplimiento a la función decisoria del recurso de casación, es preciso determinar si existe la infracción aducida en la sentencia que se recurre o si contrariamente hay legalidad en el cuestionado procedimiento crediticio.

## **Fundamentación Científica**

### **Actividad bancaria**

Los clientes de dicha entidad cuentan con 3 clases de créditos como son:

- ***Crédito de Desarrollo Humano***

Los sujetos de crédito son todas las personas naturales, que consten en la base de datos del programa de bono de desarrollo humano y cuenten con unidades de producción, comercio, servicios en funcionamiento de por lo menos seis meses.

Su financiamiento será hasta el 100% de la inversión, con una tasa de interés equivalente al 5% anual cuyo monto será hasta de \$ 360 en un plazo de hasta 1 año \$ para todos aquellos que hayan realizado un crédito.

#### ***Requisitos para el solicitante de microcrédito a través del bono de desarrollo humano.***

- Solicitud.
- Copia a color de cedula de ciudadanía del solicitante.
- Copia de la última papeleta de votación.

- Copia del último pago de agua, luz o teléfono.
- Copia de facturas anteriores, de compras que compruebe que tiene su negocio establecido.

- ***Microcrédito***

Los sujetos de crédito serán todas las personas naturales que realicen actividades de producción, comercio o servicios. En cuanto a su financiamiento será hasta el 100% del proyecto de inversión a realizarse, con una tasa de interés del 5% anual, tomando como garantía quirografaria. El destino del crédito será para capital de trabajo y activos fijos; en cuanto al monto que pueden solicitar hasta \$ 5.000, teniendo como plazo hasta 5 años.

***Requisitos:***

- Copia a color de cédulas de ciudadanía (solicitante, garante y cónyuge).
- Copia de las papeletas de votación actualizadas (solicitante, garante y cónyuge).
- Copia de la planilla de pago de luz, agua, teléfono o un documento que permita verificar el domicilio (del solicitante y garante).

- ***Crédito 555 (Esta destinado a pequeños y medianos productores)***

Serán sujetos de crédito todas las personas naturales o jurídicas privadas legalmente constituidas que se encuentren relacionadas con la producción, comercio o servicios. Su financiamiento es del 90% para el BNF y el 10% para el cliente (cabe indicar que el aporte del prestatario será en efectivo y/o activos fijos que formen parte del proyecto a financiarse; el monto será hasta \$5000 con un plazo de hasta 5 años dependiendo del destino de inversión.

La tasa de interés será del 5% anual; además este tipo de crédito cuenta con dos garantías de los préstamos que son prendarias y quirografarias (garantía personal).

***Destino del crédito.***

- Capital de trabajo
- Activos fijos

***Requisitos.***

- Copia a color de cédulas de ciudadanía (solicitante, garante y cónyuge).
- Copia de las papeletas de votación actualizadas. (solicitante, garante y cónyuge)
- Contrato de arrendamiento y/o título de propiedad de el lugar de la inversión.
- Factura o proforma de los bienes a adquirirse.
- Copia de la planilla de pago de luz, agua o teléfono.



## Metodología. Modelo Operativo

### Cuadro No. 6 Propuesta de la innovación

Este innovador proyecto de implementación se ha denominado “Programa de capacitación permanente sobre el sistema de préstamos en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato”.

#### OPERATIVIDAD DE LA PROPUESTA

TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
“Programa de capacitación sobre el sistema de préstamos en el banco nacional de fomento (sucursal Ambato).	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar el cobro de la cartera vencida</li> <li>-Disminuir el alto índice de personas que deben a la institución</li> <li>-Fomentar la responsabilidad y el compromiso de pago por parte de los clientes del BNF.</li> <li>-Favorecer el cobro de deudas vencidas</li> <li>-Reducir la incidencia de los juicios de coactiva y efectos legales derivados del incumplimiento de obligaciones crediticias para con el banco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entregar citatorios a los socios para que reciban capacitación.</li> <li>-Adecuar el salón de actos del BNF. Para recibir a los clientes que se van a capacitar.</li> <li>-Constatar la asistencia a las capacitaciones en todas las citas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Retroproyector</li> <li>-Pizarra</li> <li>-Carteles</li> <li>-Hojas volantes y trípticos</li> <li>-Boletas de citación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario luego de cada capacitación para medir el porcentaje de captación.</li> <li>-Cierre anual. En el cual se verifique el porcentaje de morosidad.</li> </ul>

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo

## **Contenido del programa**

La propuesta realizada consta de las siguientes temáticas:

### *I. Cuotas y formas de pago*

- Hasta que monto o cantidad de dinero puede prestar el Banco
- Los plazos para los pagos mensuales de las cuotas
- De qué forma pueden pagar los clientes
- Que procedimiento debe hacerse para acceder a un crédito

### *II. Políticas que rigen en el Banco de Fomento para la concesión de créditos*

- intereses,
- días de gracia,
- plazo,
- interés por mora
- riesgos crediticios
- la solicitud de crédito

### *III. Obligaciones tienen las personas con el banco después de haber solicitado algún crédito*

Toda persona que adquiera algún tipo de crédito; desde ese momento adquiere obligaciones para con el Banco, como es la responsabilidad, la puntualidad en los pagos, solicitar información referente a las cuotas mensuales y su respectivo interés, en caso de atraso en los pagos los clientes deben acercarse a conversar con el jefe de créditos y justificar el porqué de su mora y de ser necesario solicitar que le aplacen el tiempo para pagar posteriormente. Se ven obligados a pagar ya sea en valores, bienes o con pena de cárcel, la mayoría de los encuestados parece estar informado de este pormenor, sin embargo deberían implementarse nuevos métodos de cobrar deudas.

#### *IV. Acciones de tipo legal que se emprenden con el objeto de cobrar deudas:*

Las acciones de tipo legal que emprende el BNF., en contra de todas las personas que han caído en mora; la entidad antes mencionada recurre a una última instancia como es el juicio de coactiva, ya que es un método que utiliza la entidad financiera para hacer efectivo sus derechos, como es el monto o capital prestado.

Esta acción de tipo legal corresponde única y exclusivamente al juez de coactivas; en este caso viene hacer el gerente de la entidad bancaria quien tomará la última decisión en base al procedimiento que se ha seguido durante el tiempo que lleve la acción legal.

#### *V. Tasas de interés al momento de adquirir el préstamo*

A diferencia de otras entidades bancarias el BNF en cuanto a los intereses concederá el 5% anual en todos los tipos de crédito, ya sea el crédito de desarrollo humano, el microcrédito y el crédito 555, lo cual viene hacer un beneficio para todos los clientes que mantengan vigente un préstamo directo con el banco.

El interés que proporciona esta Institución se considera a nivel nacional una de las más bajas, motivando así a todas las personas que deseen poner algún negocio o formar una microempresa, promoviendo de esta forma la reactivación económica y laboral en el centro del país.

#### *VI. Intereses por mora*

En cuanto al interés por mora el BNF maneja uno de los más bajos a nivel del país en comparación con otras Cooperativas y Bancos. En lo referente a la Mora se da a conocer el porcentaje equivalente al 12.50%, de interés.

Y para explicar el recargo con relación a los días de retraso, se da a conocer a continuación la siguiente información:

10 días: 13.20%, 20 días: 13.50%, 45 días: 14%, 60 días: 15%, 90 días: 17%; posterior a ésta fecha inicia el trámite de coactiva considerando que es la ultima instancia que toma dicha entidad para recuperar el monto adeudado de una forma legal y oportuna.

#### *VII. Importancia y el efecto legal de los documentos firmados como garantía de los préstamos.*

- Los documentos que se utilizan para acceder a un crédito, se enumeran a continuación:

Solicitud de crédito, copia de la cedula de identidad, copia de la papeleta de votación del deudor, conyugue y garante según el caso; copia de la planilla de agua, luz, teléfono o un documento que permita verificar el domicilio (solicitante y garante), factura y proforma de los bienes a adquirirse, referencias bancarias, copia del RUC o RISE, declaraciones al SRI, cuenta corriente o libreta de ahorros activa del BNF., garantía prendaria y/o hipotecaria no inferior al 120% del valor del préstamo, para préstamos con garantía hipotecaria deberán presentar certificado del registro de la propiedad, copia de la escritura de propiedad del bien, copia del pago del impuesto predial del año en curso; contratación de seguro a favor del BNF., persona natural o jurídica con calificación A,B o C en el BNF si el monto del préstamo es hasta 50.000 USD; y a partir de 50.001 USD., con calificación A o B en el BNF.

#### *Pasos para proceder a la obtención de crédito*

- Acercarse a las oficinas del Programa de crédito en los Municipios, Consejos Provinciales y sucursales del BNF en tus provincias y pregunta por el programa de Crédito.
- Solicitar y llenar la ficha de datos y entregar al promotor.
- Colaborar con los operadores que visitarán su hogar o predio, para verificar los datos que ha llenado en la ficha.

- Llene la solicitud de crédito y adjunte las escrituras o documentos que el asesor le indique.
- Presenta la solicitud que será calificada por el comité de crédito.
- Los resultados de la calificación serán publicados en la prensa.
- Si no está de acuerdo con la calificación del comité de crédito, tienen 2 semanas a partir de la publicación de resultados para hacer su reclamo. Cuando sepa que su crédito fue aprobado, habrá una cuenta de ahorros en el Banco Nacional de Fomento, para que le depositen el dinero.

#### *Garantía de los préstamos concedidos*

Una vez aprobado el crédito, en la oficina de créditos informarán al usuario para que se acerquen a recibir su préstamo en la fecha acordada.

#### *VIII. Procedimientos que utiliza el Banco para la recuperación de cartera vencida*

- Métodos que utiliza el Banco para recuperar la cartera vencida.
- Etapas o procedimientos para hacer efectiva la recuperación de la cartera.

#### *IX. Terminología crediticia:*

Al respecto, términos como: Tasa de interés, avalúo, central de riesgos, garantía hipotecaria, garantía prendaria, período de gracia, garantía quirografaria, recuperación de cartera, cartera vencida, coactiva, días de gracia, riesgo crediticio, memorándum, activos fijos, capital de trabajo y otros serán explicados con el objeto de mejorar el entendimiento de la reglamentación y procesos de crédito en general.

## **Administración**

### **Estructura Organizativa**

#### **Equipo ejecutor**

Conformado por los empleados del Departamento de Crédito y cobranzas del Banco Nacional de Fomento. En especial de aquellos ejecutivos a quienes se delegue la responsabilidad de capacitar a los clientes, y al resto del personal quienes deberán estar empapados de la nueva orientación de otorgamiento de créditos para asesorar a los clientes en el momento en el que lo necesiten. En la estructura de la propuesta se puede determinar que los actores de los programas son los mismos miembros de Institución, cada uno con responsabilidades que deberá asumir y cumplirlas cabalmente.

#### **Recursos institucionales**

Biblioteca

Salón de conferencias (auditorio)

Equipos de audio y video

#### **Recursos tecnológicos**

Retroproyector,

Televisión

V.H.S

Video

Transparencias

Equipo de sonido

CD`s

## Recursos financieros

### Presupuesto

#### Cuadro No.7 PRESUPUESTO MENSUAL DE CAPACITACIÓN

<b>CANT</b>	<b>DETALLE-DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. U.</b>	<b>TOTAL</b>
8	Horas de capacitación	7.50	60.00
60	Refrigerios para clientes	1.00	60.00
8	Horas de arriendo del local	50.00	50.00
8	Horas de alquiler de proyector (Data Show)	15.00	80.00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>250.00</b>
<b>IMPREVISTOS</b>			<b>25.00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>275.00</b>

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo

### Financiamiento

El programa será financiado por desembolsos realizados por el mismo Banco de Fomento, se utilizará el recurso físico, material, tecnológico y humano de la misma institución.

**Cuadro No. 8 Previsión de la evaluación**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Administración general Director de Dpto. de Crédito
¿Por qué evaluar?	Es necesario disponer de herramientas e indicadores que sirvan para realizar correctivos en futuros proyectos.
¿Para qué evaluar?	Para medir los logros obtenidos en la etapa de ejecución de la propuesta, datos que ayudarán a establecer indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del plan. Determinar la eficacia del diseño.
¿Qué evaluar?	El impacto de las conferencias de capacitación en la reducción de los juicios de coactiva. Establecer si el proyecto está aportando para el logro de los fines.
¿Quién evalúa?	La gerencia general y la dirección del departamento.
¿Cuándo evaluar?	Se evaluará en tres momentos: Seguimiento de las actividades diarias. Monitoreo quincenal o mensual de logros específicos. Evaluación semestral.
¿Cómo evaluar?	Se debe dar especial énfasis a los indicadores de resultados, efectos e impactos.
¿Con qué evaluar?	Por medio de comparaciones entre la situación pasada con el comportamiento de la cartera vencida después de la aplicación de la misma.

Fuente. Investigación bibliográfica

Elaborado por: Luís Castillo



## BIBLIOGRAFÍA

- CAMPO VERDE VÉLEZ (2002) Ley de bancos y grupos financieros, decreto 19-2002.
- COHEN DANIEL (1995) Defensa del Marxismo, del Partido Obrero, de Argentina, nº 35, marzo de 2008, Sistemas de Información, McGraw Hill
- C. E. P. (1995) “*LEY DE COMPAÑIAS*. Resoluciones y reglamentos” Edición No. 43. Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito-Ecuador
- ETTINGER RICHARD Y GOLIEB DAVID (1980), Créditos y Cobranzas, De. Continental, México.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Normas y Procedimientos de Auditoría, De. Litograf, México, 1972
- JAMES C. VAN HORNE (1996) Biblioteca de Administración Financiera Novena Edición.
- JOHN M IVANCEVICH, PETER LORENZI, STEVEN J. SKINNER, PHILIP B. CROSBY Gestión calidad y competitividad: /Tomo 2; año 1991; Edición IRWIN
- JAMES C. VAN HORNE (1996) "Administración Financiera" Biblioteca de Administración Financiera Novena Edición.
- MARSHALL, ENRIQUE (1991) El sistema financiero y el mercado de valores en Chile.; CEMLA
- MARTINO, FERNANDO (2001) Diccionario de conceptos económicos y financieros
- KOONTZ-WEIHRICH (1998) “Administración: Una perspectiva global” 11va. Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México-México
- MAYNE LYNETTE (1995), Dirigir desde la Cima, De. Alfaomega, De. Presencia, Bogotá.
- MARTÍNEZ, P (1999) “Diccionario Económico Básico” Primera Edición. Artes Gráficas Silva. Quito-Ecuador
- MANFREDO AÑEZ s/a Riesgo Crediticio, Metodologías y herramientas de Gestión del riesgo de Crédito, Ernest Young.

- MÉNDEZ E. CARLOS (1994), Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill.
- Reseña Histórica del Banco Nacional de Fomento. Ergo Design. Quito-Ecuador. 2009
- RÍOS WELLINGTON (1994) Dr, Auditoría de Sistemas de Informática, De. Abaco, Quito-Ecuador
- SANDERS DONALD (1990), Informática: presente y Futuro. McGraw Hill, De. Interamericana.
- The Canadian Institute of Chartered vs. 5.0, IDEA Interactive Data Extraction and Analysis- User's Manual, Toronto, 1994.
- LEIVA FRANCISCO (1979), Investigación Científica, De. Ortiz, Quito

### **Páginas electrónicas**

- [www.google.com](http://www.google.com) -tipos de credito
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- [www.burodecredito.com/](http://www.burodecredito.com/)
- [www.google.com](http://www.google.com) -administración financiera
- [es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento jurídico](http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento_jurídico)

## **Glosario**

**Anunciante.-** Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

**Archivo.-** Es un elemento de almacenamiento de información que consiste en una serie de registros, cada uno de los cuales contiene información similar. Así un archivo puede contener la información de todos los clientes de la compañía y cada registro será un cliente en particular.

**Auditoria.-** Evaluación independiente, estructurada y documentada de la adecuación y puesta en práctica de una actividad con respecto a unos requisitos especificados.

**Auditoría de Sistemas.-** Permite conocer como identificar las debilidades existentes en el área de sistemas, aprender como verificar el grado de credibilidad de la información procesada, aumentar la capacidad para definir el ambiente de seguridad apropiado para el procesamiento de la información y comprender el manejo de herramientas computarizadas para efectuar pruebas de auditoría.

**Consumidor.-** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

**Contrato de Adhesión.-** Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

**Diagrama de Flujo.-** Es una representación gráfica de una secuencia de operaciones en la que se utiliza un juego predeterminado de símbolos con el fin de ilustrar los pasos que involucra el flujo de los datos en un procedimiento o un sistema dado, puede ser general o detallado.

**Distribuidores o comerciantes.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

**Derecho de Devolución.-** Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

**Especulación.-** Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

**Importadores.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

**Información Básica Comercial.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

**Interactivo.-** Sistema que permite la interacción entre hombres y máquinas a través de algún dispositivo terminal.

**Multiprocesamiento.-** Es el enlace entre dos o más procesadores para manejar grandes volúmenes de datos y proveer servicios de multiprogramación, o servicios de tiempo compartido o ambos.

**Multiprogramación.-** Sistema informático que permite ejecutar simultáneamente dos o más programas distintos.

**Oferta.-** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

**Proveedor.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de

producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

**Publicidad.-** La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

**Publicidad Abusiva.-** Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

**Productores o fabricantes.-** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

**Publicidad Engañosa.-** Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

**Procesamiento.-** Es la ejecución real de las tareas de un sistema.

**Proceso distribuido.-** Sistema de procesar datos que implica un diseño, control y operación descentralizada, por medio de una serie de ordenadores conectados en red.

**Programas de aplicación.-** Son aquellos que se requieren para ejecutar tareas en un sistema específico de procesamiento de transacciones.

**Prestadores.-** Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

**Simbología.-** Entre los principales símbolos utilizados en un diagrama de flujo tenemos los siguientes:

- Proceso Almacenamiento
- Reporte
- Ingreso de datos
- Entrada Manual Ingreso por Pantalla
- Decisión Inicio/fin de diagrama de flujo

**Sistema Operativo.-** Son programas de sistemas que controlan los recursos de la máquina y sirven de enlace entre estos recursos y los usuarios.

También se los llama programas maestros de control, monitores o programas de control de sistemas.

Cada fabricante tiene un nombre singular para el sistema o sistemas operativos que suministra.

**Software.-** Programa que da instrucciones al computador. Se llama así también al Sistema Operativo.

**Tiempo compartido.-** Realización de dos o más funciones durante el mismo período, asignando pequeñas divisiones del tiempo total a cada función.

Permite utilizar el ordenador de manera que atienda a varios usuarios durante el mismo tiempo.

**Tiempo de respuesta.-** Tiempo necesario para transmitir información desde un ordenador y recibir respuesta.

**Tiempo real.-** El almacenamiento de información en el sistema se produce al momento en que las transacciones se están efectuando.

Las aplicaciones en tiempo real son indispensables en aquellos casos en que los datos se modifican varias veces en el transcurso de un día y requieren ser consultados en forma casi inmediata con las modificaciones efectuadas.

**Validación.-** Verificación programada de datos o resultados, para asegurarse de que cumplen con normas predeterminadas.

**Servicios Públicos Domiciliarios.-** Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

**Probabilidad de incumplimientos (Pi),** Es la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el rompimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un período determinado contractualmente;

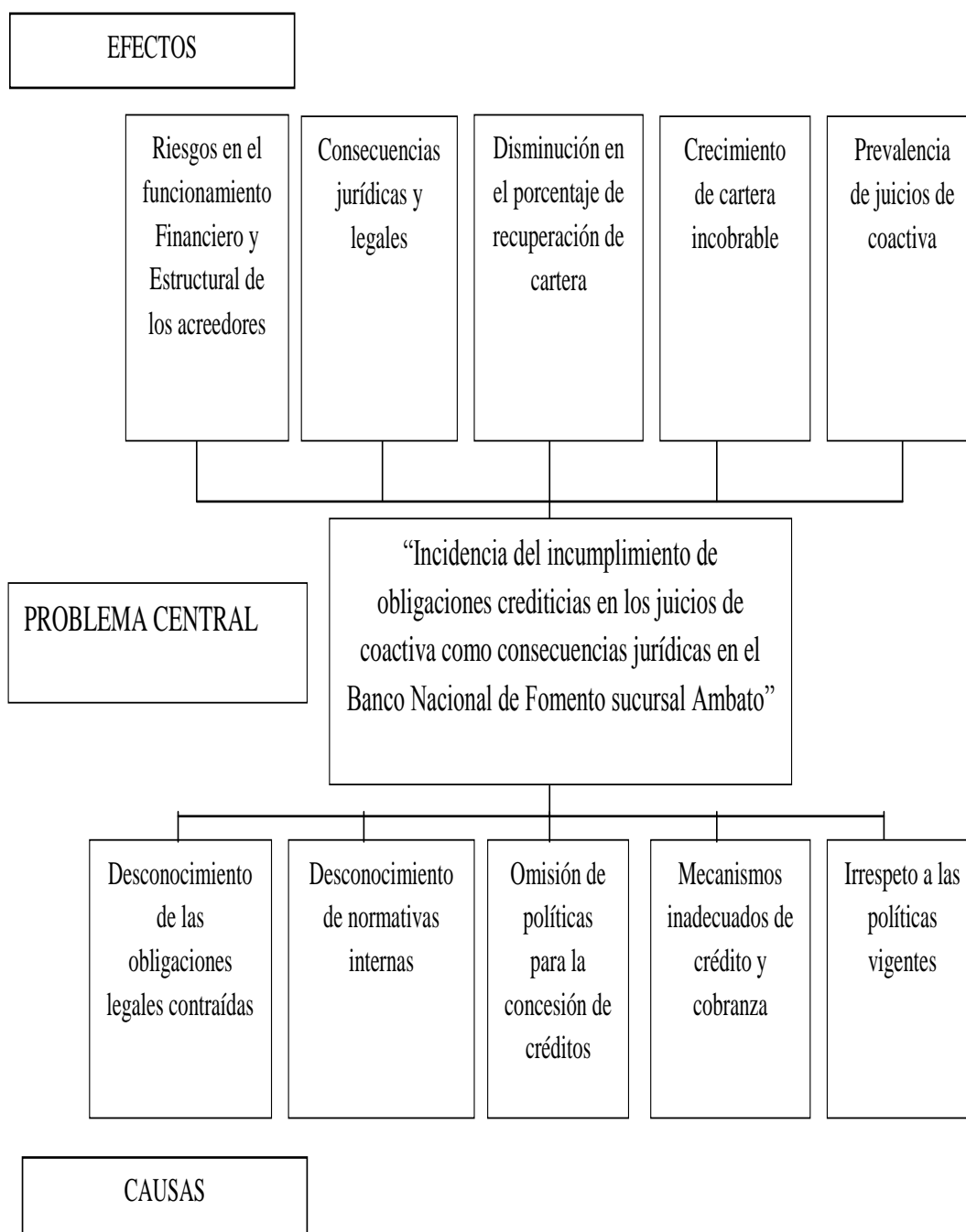
**Nivel de exposición del riesgo de crédito (E).**- Es el valor presente al momento de producirse el incumplimiento de los flujos que se espera recibir de las operaciones crediticias;

**Tasa de recuperación (r).**- Es el porcentaje de la recaudación realizada sobre las operaciones de crédito que han sido incumplidas;

**Severidad de la pérdida (1 – r).**- Es la medida de la pérdida que sufriría la entidad crediticia después de haber realizado todas las gestiones para recuperar los créditos que han sido incumplidos, En este momento se ejecutan las garantías o se deberá recibirlas como dación en pago. Cabe anotar que la severidad de la pérdida es igual a (1 - Tasa de recuperación);

**Pérdida esperada (PE).**- Es el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la pérdida.

## Anexo A1. Árbol de problemas





**Anexo A2. Formato de la encuesta aplicada a los clientes del Banco de Fomento Sucursal Ambato**

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

Encuesta dirigida a los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato

**OBJETIVO:** Recabar información acerca de las políticas de crédito implementadas por el Banco Nacional de Fomento

**INSTRUCTIVO:** Colocar una X en la respuesta que Ud. crea conveniente

**CUESTIONARIO**

**1.-** ¿Se informó a tiempo cuotas y pagos sobre los créditos adquiridos?

SI ( )

NO ( )

**2.-** ¿Conoce Ud. la política que rige el BNF para la concesión de créditos?

SI ( )

NO ( )

**3.-** ¿Conoce Ud. sobre los días de gracia que otorga el BNF sobre los créditos concedidos?

SI ( )

NO ( )

**4.-** ¿Conoce Ud. la tasa de interés por incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF?

SI ( )

NO ( )

**5.-** ¿Conoce la importancia y el efecto legal de los documentos que firmo?

SI ( )

NO ( )

**6.-** ¿Conoce Ud. cuál es el procedimiento que realiza el BNF para recuperar la cartera vencida?

SI ( )

NO ( )

**7.-** ¿Cree Ud. que debe existir información acerca del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el BNF?

SI ( )

NO ( )

**8.-** ¿Conoce Ud. de que se trata los juicios coactivos?

SI ( )

NO ( )

**9.-** ¿Los juicios de coactiva aseguran el cobro de deudas?

SI ( )

NO ( )

**10.-** ¿Cree Ud. que será necesario la implementación de nuevos mecanismos de cobranza, para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera vencida?

SI ( )

NO ( )

**¡MUCHAS GRACIAS!**