

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AFRO ECUATORIANA DE LA PEQUEÑA
EMPRESA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2016.**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: FINANZAS

Autora:

REYES BONE ELIZABETH

Asesora:

MGT. VERÓNICA AGUILAR QUIÑÓNEZ

Esmeraldas-Ecuador

2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

PRESIDENTE TRIBUNAL DE
GRADUACIÓN

LECTOR 1

LECTOR 2

DIRECTOR DE LA ESCUELA

DIRECTOR DE TESIS

Esmeraldas, septiembre de 2017

AUTORÍA

Los contenidos de la presente tesis de grado son de total responsabilidad de la autora; y el patrimonio intelectual de la misma corresponde a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS.

Srta. Elizabeth Reyes Bone

CI 0802786202

AUTORA

Mgt. Verónica Aguilar Q.

CI 0802885665

ASESORA

DEDICATORIA

Para mí es muy gratificante poder dedicar este triunfo a mis padres ya que han sido un pilar fundamental en mi vida.

A mi madre Katty Bone Moreno por su amor, paciencia, apoyo incondicional y cada una de sus palabras de aliento.

A mi padre Luis Reyes Moreno por su esfuerzo y apoyo incondicional.

Más que mi triunfo es de ellos porque con esfuerzo y esmero han logrado poder sacar adelante a su PRIMOGENITA.

Los amo

Elizabeth Reyes Bone

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por mantenerme con salud y vida ya que antes de la formación del mundo Él ya tenía preparado este momento para mi vida.

A mis padres Katty Bone Moreno y Luis Reyes Moreno por darme el apoyo económico ya que a pesar de las dificultades siempre buscaron la manera y forma para poder cubrir mis estudios.

A mis hermanas en especial a Maoly Reyes por haber estado ahí en cada etapa de mi carrera, cuando más la necesite.

A mi abuela Doris Moreno por su amor y apoyo incondicional.

A mi querido Director Mgt. Orlin Alava por guiarme y soportarme hasta estas instancias, gracias por su amistad.

A mi asesora Mgt. Verónica Aguilar, más que profesora y asesora; fue, es y será una amiga incondicional en la que puedo confiar. Agradezco sus regaños, consejos, risas y apoyo necesario.

A todos los profesores que tuvieron siempre prestos a brindar sus conocimientos, en especial a mis profesoras que estuvieron ahí a lo largo de mi carrera: Mgt. Tahimi Achilie, Mgt. Cristina Cervante, Mgt. Mirna Chichande y Mgt. Cecilia Velasco una vez más gracia por su apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	1
1.2 ANTECEDENTES PREVIOS	4
1.3 BASE LEGAL	5
CAPÍTULO II	7
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	7
2.1 TIPO DE ESTUDIO	7
2.3 MÉTODO	7
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	7
2.4.1 Revisión documental	7
2.4.2 Entrevista.....	7
2.4.3 Encuesta.....	8
2.5 DISEÑO ESTADÍSTICO	8
2.6 PROCEDIMIENTO.....	8
CAPITULO III.....	9
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	9
3.1 Proceso de aprobación del crédito	9
3.2 Proceso de recuperación del crédito.....	11
3.3 Estado de la cartera de crédito.	12
3.4 Interpretación de los resultados de las encuestas.....	14
CAPITULO IV	16
4. CONCLUSIONES.....	16
CAPITULO V.....	17

5. Propuesta	17
5.1.1 Objetivo	17
5.1.2 Alcance	17
5.1.3 Justificación de la propuesta.....	17
ESTRATEGIA 1.- Mantener una base de datos actualizada de los socios	19
ESTRATEGIA 2.- Elaborar reportes diarios de cartera vencida y por vencer	20
ESTRATEGIA 3.- Proceso de gestión de cobro	21
ESTRATEGIA 4.- Fomentar la productividad en el área de cobranza	22
REFERENCIAS	27
ANEXOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 TOTAL DE OPERACIONES Y MONTOS APROBADOS PERIODO 2016.....	13
Tabla 2 CARTERA VENCIDA DE CRÉDITOS APROBADOS EN EL AÑO 2016.....	14
Tabla 3 ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS SOCIOS.....	19
Tabla 4 REPORTE DE CARTERA.....	20

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el proceso de aprobación y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Afro Ecuatoriana de la Pequeña Empresa correspondiente al periodo 2016. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo de campo, aplicando las técnicas e instrumentos como la entrevista dirigida al Jefe de cartera y 50 encuestas realizadas a los socios quienes proporcionaron información para el desarrollo de la investigación. Entre los resultados más relevantes se pudo identificar que la Cooperativa durante el periodo 2016, aprobó 155 operaciones de crédito, de las cuales el 35% se destinó a créditos de consumo siendo el mayor número de operaciones aprobadas, el menor número de créditos aprobados corresponde al destino de vivienda, representando el 14%; adicional se constató que la Cooperativa cuenta con una cartera vencida equivalente al 37.33% del monto total desembolsado. Se concluye que la Cooperativa mantiene un alto porcentaje de cartera vencida, que existen problemas de liquidez en las actividades productivas de los socios y que su proceso de cobro es estático.

Palabras clave: Cooperativa; cartera de crédito; cartera vencida; socios

ABSTRACT

This paper aims to analyze the process of approval and recovery of the credit portfolio of the Afro Ecuadorian Small Business Cooperative for the period 2016. The methodology used was descriptive in the field, applying the techniques and instruments as the method of the interview directed to the Head of portfolio and 50 surveys made to the partners who provided information for the development of the research. Among the most relevant results, it was possible to identify that the cooperative under study during the period 2016 approved 155 credit operations, of which 35% went to consumer loans, being the destination with the highest number of operations approved, the lowest number of Approved credits correspond to the destination of housing, representing 14%; The Cooperative has an overdue portfolio equivalent to 37.33% of the total amount disbursed. As a conclusion we can say that the Cooperative maintains a high percentage of past due loans, that there are liquidity problems in the productive activities of the partners and that their collection process is static.

Keywords: Cooperative; credit card; past due portfolio; about us

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son organizaciones que se encuentran constituidas bajo respectivas normas legales como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, que hoy en día están dentro del marco de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo cual implica mantener un manejo administrativo, financiero, contable y tributario. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa de la ciudad de Esmeraldas, se encuentra ubicada en las calles avenida Libertad 211 entre Espejo y Pichincha, constituida el 28 de febrero de 1990, siendo su principal actividad Intermediación Monetaria, cuenta con aproximadamente 2480 socios entre hombres y mujeres; reflejan ciertas dificultades en el periodo 2016, al mantener una cartera vencida, la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados por los socios a la fecha de su vencimiento, han generado que dicha cooperativa no refleje liquidez para seguir cumpliendo con la labor para la cual fue creada.

Realizar un análisis de cartera, será de gran utilidad para la cooperativa y empleados, siendo una herramienta práctica y apropiada para determinar el buen funcionamiento del área de Créditos y Cobranzas, aumentando la eficiencia en el personal asignado en el departamento, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. Jimenez y Acosta (1994) afirman: “Un análisis de cartera comprende el examen detallado de los principales atributos o características de los préstamos.” El mantener sana la cartera de la cooperativa, le permitirá obtener como resultados solvencia, liquidez y rentabilidad. El objetivo de esta investigación ha sido analizar el proceso de aprobación y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Afro Ecuatoriana de la Pequeña Empresa correspondiente al periodo 2016, para dar cumplimiento a este objetivo fue necesario identificar el proceso de aprobación y recaudación de los créditos, adicional conocer el estado actual de la cartera de crédito lo que permitió establecer estrategias de cobro acorde a las necesidades de la Cooperativa.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

Cooperativas

Según Gonzalez (2012) las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada. Para el Ministerio de Inclusión Económico y Social (2015) las cooperativas son asociaciones autónomas de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Según Marquez (2004) señala que se clasifican en de suministros, de servicios, de ahorro y crédito, de vivienda, de seguros, educacionales. Sin embargo, la Ley de Asociaciones Cooperativas (1968) se clasifican en consumo, de producción, de comercialización, suministros, de ahorro y crédito, de vivienda, de servicios, escolares, juveniles, de transportes múltiples,

De acuerdo a Westley, Branch (2000) son fuentes de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas; para la Fundación Interamericana (1984) son las que tienen por objeto fomentar en sus asociados el hábito de ahorro y el uso discreto del crédito personal solidario.

Cartera

Ramirez (2008), menciona que la cartera es una reserva que establece la empresa para proteger su solvencia, liquidez y patrimonio.

Mangones (2006) menciona que la cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y

que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Gitman (2003) existen tres grandes clasificaciones: según su función, según su destino y según el número de días de retraso o mora transcurridos a partir del primer día de haber otorgado el crédito. Por otro lado, Merton (2004) menciona que las carteras se clasifican en dos grupos que son: individuales y grupales.

Luna (2012) las carteras vigentes son aquellas integradas por los créditos que están al corriente en sus pagos, tanto principal como sus intereses. Sin embargo, Marín Hernández y Martínez García (2002) señalan que es el monto total del crédito que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecidos en el contrato de crédito.

Para Pérez (2008) la cartera vencida está conformada por los créditos otorgados, ya sean de bienes o servicios que se convierten en un activo de riesgo al tener crédito en mora. Así mismo Sanger (2011) es la parte del activo corriente de la empresa, compuesta por la documentación crediticia de aquellos créditos que no han sido cancelados en su fecha de vencimiento.

Análisis de gestión de recuperación de cartera

Según Ballesteros (2013) menciona que el análisis de gestión de recuperación de cartera comprende el ejercicio detallado de las principales cualidades de los préstamos del banco en función de su desenvolvimiento medido en términos de su estado de cartera.

Padilla (2014) señala que para reducir el riesgo de cartera es importante realizar una evaluación minuciosa del cliente, de su capacidad de pago y de los proyectos que el cliente estará por financiar todo esto constituye elementos que minimizarían el riesgo de cartera. Así mismo es importante la recuperación de los préstamos ya que de ellos depende la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de un banco o institución monetaria.

Cuenta

Según Fierro (2011) la cuenta es el nombre que se le asigna a un código en especial, también es la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa.

“La cuenta por cobrar es donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado” (Granados, Latorre y Ramirez, 2004).

También Solana y Sabaté (2008) consideran que las cuentas por cobrar son derecho de la empresa originado por ventas a crédito, préstamos a empleados. Sin embargo Vargas (2007) menciona que las cuentas por cobrar son los importes que adeudan personas a la empresa, existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones del negocio y que dichamente se derivan de las transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros.

Provisión de cuentas incobrables

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecida por muchas empresas, donde la función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante periodos prolongados de tiempo.

Sin embargo, Brock, Palmer (1987) mencionan que las empresas tratan de mantener sus pérdidas por créditos incobrables en un mínimo poniendo cuidado en la concesión del crédito y actuando diligentemente en el cobro.

Socios

Martínez (2011), define a los socios como personas a quienes permanentemente se les presta servicios o realiza contratos, y que por su actividad son objeto de crédito que cancelan de acuerdo a las políticas de la empresa.

Según Varo (2003) el socio es el protagonista de la acción comercial, debido a que es una persona que elige y compra un bien o servicio que satisface sus necesidades de mayor importancia, jugando un factor primordial en el crecimiento de una entidad y en la valoración de calidad productos. Pallares (2014) señala que invertir estratégicamente más tiempo en los socios es una de las mejores decisiones que se puede tomar para la expansión de un negocio, siendo importante saber conservarlos como un compañero o amigo para establecer lazos de confianza seguros y duraderos.

1.2 ANTECEDENTES PREVIOS

Se han realizado algunos estudios en relación a esta problemática, se ha pretendido analizar la eficiencia de las cooperativas de crédito, donde es posible que este sector cooperativo pase por importantes transformaciones (Belmonte y Plaza, 2008).

Investigaciones demuestran que los préstamos quirografarios e hipotecarios que se han realizado por medio de cooperativas han sido una excelente fuente de financiamiento para los socios (Málaga y Trigo, 2009; Agama y Naranjos, 2013).

Por otro lado en Carabobo Restrepo y Vanegas (2009) consideran que la mala utilización de los recursos existentes hace que se presenten debilidades que minan su competitividad e incrementan la vulnerabilidad frente a los nuevos retos globales, mientras que Carrasco (2012) indica que la cooperativa mantiene una estructura sólida y es por eso que mantiene competitividad en el mercado.

Además, se ha realizado un estudio sobre análisis del sector cooperativo de producción ecuatoriano donde Palacios, Gonzales y Bravo (2016) consideraron que el sector de la producción agropecuaria e industrial tiene un esquema de cooperación expresado en políticas amplias y diversas que responsabilizan al estado de la provisión de oportunidades e involucran a los emprendimientos asociativos como agentes de cambio en lo económico, productivo y social.

Toro Dias y Palomo Zurdo (2014) en su investigación sobre el análisis del riesgo financiero en las Pequeñas y medianas empresas (pymes), utilizaron la metodología de estudio de caso para una muestra no aleatoria, teniendo como resultado que menos del 50% presentaron riesgo financiero. Sin embargo, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, Parrales y Ramos (2013) realizaron una investigación sobre el análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas donde utilizó la metodología de tipo no experimental y descriptiva, obtuvieron como resultado que las carteras de créditos no están sanas ya que su índice de morosidad es superior al 10%.

1.3 BASE LEGAL

La presente investigación se encuentra fundamentada en la Constitución de la República del Ecuador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Donde la Constitución de la República del Ecuador (2008), en los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales, estatutos y principios universales del cooperativismo, hace énfasis en los reglamentos generales a la ley de cooperativas: no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán participar de los beneficios, que les otorga esta ley; a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público.

El artículo 8 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), menciona que las formas de organización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador están dadas por sectores, de ahí que define los siguientes: Comunitario, Asociativo, Cooperativo y las Unidades Económicas Populares. Los organismos que tienen a cargo el servicio de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Esmeraldas, por lo cual se hizo necesario citar la Ley en relación.

El artículo 21 menciona que el sector Cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Además, esta Ley indica el artículo 23 que los grupos que conforman las cooperativas, según la actividad son: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

CAPÍTULO II

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se realizó fue descriptivo de campo el cual permitió el acercamiento a la realidad, identificar las diferentes problemáticas y analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la Pequeña Empresa

2.3 MÉTODO

El método utilizado fue el inductivo, el cual facilitó conocer la situación real de la cartera de crédito y llegar a conclusiones generales de la investigación.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron en este proyecto de investigación para obtener información fueron revisión documental, entrevista y encuestas, ya que son técnicas que satisfacen los requerimientos de interacción personal del dicho trabajo a realizar, (Acevedo y Lopez 1986).

2.4.1 Revisión documental

La revisión documental aplicada al Reglamento de Crédito y Cobranza de la cooperativa permitió conocer el proceso de aprobación y recaudación de las operaciones de crédito.

2.4.2 Entrevista

Esta técnica fue aplicada al jede cartera y tuvo como finalidad conocer los procesos de aprobación y recaudación de los créditos que aplica la entidad en estudio.

2.4.3 Encuesta

Esta técnica fue aplicada a los socios de la cooperativa y permitió conocer información referente a créditos concedidos y que factores causan retraso en el pago.

2.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

En esta investigación se trabajó con una muestra intencional de 50 socios y un administrativo, quienes proporcionaron información indispensable que permitió conocer cuáles son los factores que afectan la recuperación de los créditos.

2.6 PROCEDIMIENTO

Para realizar este estudio y obtener información requerida, fue necesario revisar el reglamento de crédito y cobranza, aplicar instrumentos de investigación con el fin de levantar datos sobre la cartera de crédito con el propósito de obtener resultados que contribuyan al desarrollo de conclusiones.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Proceso de aprobación del crédito

Producto de la revisión documental, se conoció la siguiente información:

La Cooperativa en estudio, cuenta con un Reglamento de Crédito y Cobranzas, en el cual se describe las etapas del proceso de cobro de cartera en mora y las acciones que corresponden al departamento de cobranza y jurídico, sin embargo, estas áreas tienen a su cargo la implementación de estrategias que permitan la recaudación de los créditos en tiempos óptimos.

La Cooperativa concederá créditos a sus socios previo estudio, y de conformidad con los niveles de aprobación establecidos por el Consejo de Administración, fundamentados en los siguientes casos:

- Necesidad del socio
- Capacidad económica del socio
- Historial crediticio en la Cooperativa
- Ahorro permanente de los socios
- Garantía y seguridad para la recuperación del préstamo.

Con respecto a las condiciones generales y clases de préstamos, la Cooperativa otorga créditos ordinarios sobre firmas o ahorros; sobre depósitos a plazo; educativos, emergentes e hipotecarios. Para aquellos préstamos que son sobre ahorros la institución concederá en forma inmediata hasta por el 30% de los ahorros y certificados de aprobación, y son autorizados por Gerencia General; en los créditos sobre inversiones, la Cooperativa aprobará hasta por el 90% de los depósitos a plazo y el tiempo del crédito no podrá ser mayor al vencimiento del título; los créditos educativos son aprobados en forma inmediata y su valor estará destinado al pago de matrícula, útiles

escolares y uniformes y el plazo máximo será de 12 meses; los préstamos emergentes están destinados a cubrir necesidades de los socios en los siguientes casos:

- Enfermedad grave, accidentes o fallecimiento de familiares
- Reparación de vehículos, cuando estos se constituyan en herramientas de trabajo
- Este préstamo, podrán solicitar todos los socios, inclusive quienes tengan crédito vigente, sujetándose a los encajes, garantías y capacidad de pago establecidos, no excediéndose de los tres meses de acuerdo al monto total del crédito.
- En ningún caso el socio podrá tener más de dos créditos emergentes. Adicional a los requisitos exigidos en la tabla de condiciones de crédito.
 - a. Justificativo de la emergencia
 - b. Haber registrado buen historial crediticio
 - c. No registrar mora mayo a tres días en el pago del crédito vigente.

Los préstamos hipotecarios, estarán respaldados por la garantía hipotecaria de un inmueble de propiedad del socio o de terceros, en este tipo de préstamo se aceptará únicamente la primera hipoteca sobre el bien, esté libre de gravamen y que no sea patrimonio familiar.

Dentro del proceso de aprobación el jefe u oficial de crédito son los responsables de la recepción, análisis, verificación de los documentos y requisitos para la concesión y recuperación de los créditos.

Los socios para ser sujetos de crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser socio de la Cooperativa
- Estar en pleno goce de sus derechos de ciudadanía y haber suscrito y pagado todos los certificados de aportación.
- Haber cancelado oportunamente los créditos
- No hallarse en mora ni en calidad de deudor principal ni garante
- Formular la solicitud de crédito y entregar toda la documentación requerida. Se excluye como sujetos de créditos las personas naturales y jurídicas que hayan tenido créditos castigados en el Sistema Financiero.

Con respecto a las garantías, los créditos que concede la Cooperativa a sus socios están garantizados de la siguiente manera:

- Por los ahorros, depósitos a plazo y otras operaciones pasivas del prestatario.
- Por los garantes solidarios socios o no de la Cooperativa
- Por garantías reales, para el caso de préstamos hipotecarios

Se permitirá cambio de garantía hipotecaria previa autorización de Gerencia General; los directivos, funcionarios, empleados y sus respectivos cónyuges no podrán ser garantes entre sí o de otros socios; el responsable del control de las garantías es el departamento jurídico.

La Cooperativa, concederá nuevos créditos a los socios una vez que hayan cubierto el 75% de capital del préstamo vigente, y el saldo del préstamo será descontado del nuevo crédito.

Producto de la entrevista realizada al jefe de cartera, se obtuvo la siguiente información.

Para dar inicio al proceso de aprobación de crédito, el socio deberá cumplir con toda la documentación exigida por parte de la Cooperativa, adicional los socios deberán registrar un movimiento por un periodo de 90 días en sus cuentas de ahorro, esto permitirá medir la capacidad de pago, cumplir con este proceso le permite al socio acceder a un crédito inicial por un valor de \$300.00 dólares, sin garantías; en segunda instancia \$700.00 dólares, con garantía personal; para los créditos de \$1000.00 dólares en adelante, los socios deberán presentar garantías reales.

3.2 Proceso de recuperación del crédito

Con base al reglamento de créditos y cobranzas, se conoció las acciones que deberá realizar el departamento de cobranzas:

- Ejecutar las políticas y estrategias de cobranzas de la cartera en mora dictadas por la gerencia general.
- Responsabilizarse por la seguridad de la documentación de cartera.
- Calificar la cartera en mora de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Banco.

- Informar a gerencia general sobre la cartera en mora. Para que se proceda al castigo de acuerdo con las resoluciones de la Superintendencia de Bancos.
- Realizar notificaciones a los socios que se encuentran en mora, mediante llamadas telefónicas, visitas personales.
- Efectuar transferencias del disponible de ahorro a pagos de la deuda. De acuerdo con los compromisos que consta en los documentos de crédito.
- Remitir cumplidos los 120 días de morosidad del socio al departamento jurídico.

En el caso de aquellos créditos que se encuentren en mora el área de cobranzas y jurídico, realizarán todas las acciones extrajudiciales dentro del periodo que establezca la Superintendencia de Banco, adicional el socio que haya sido demandado judicialmente por la cooperativa será excluido de la institución y no podrá reingresar como socio, por otro lado en el caso de los conyugues que sean socios y uno de ellos este en mora, el otro no podrá solicitar préstamo hasta que el deudor se ponga al día en sus obligaciones salvo el caso que se acredite disolución de la sociedad conyugal.

De acuerdo a la entrevista realizada al Jefe de Cartera, mencionó que el proceso de recuperación de cartera se lo realiza por medio de notificaciones escritas, llamadas telefónicas, visitas personales a los socios y garantes, adicional menciono que en aquellos créditos con una morosidad de ocho días el departamento procederá a enviar notificaciones de cobro a los socios.

3.3 Estado de la cartera de crédito.

De acuerdo con la información recolectada mediante la entrevista al Jefe de Cartera, se conoció que durante el año 2016 la Cooperativa, aprobó 155 operaciones de crédito, de las cuales el 35% se destinó a créditos de consumo siendo el destino con mayor número de operaciones aprobadas, de acuerdo a la tabla 1 adjunta se observa que el menor número de créditos corresponde al destino de vivienda, valor que representa un 14% de las operaciones. Adicional, se detalla el monto total de la cartera aprobada en el periodo 2016, valor que asciende a \$180.300,28, de este valor, se observa que el mayor monto de aprobación corresponde al destino microcrédito valor que representa el 33% del total de la cartera, por otra parte, se pudo constatar que el menor monto de aprobación corresponde al crédito de consumo valor que representa un 13%, de la cartera global.

Tabla 1

Total de operaciones y montos aprobados periodo 2016

DESTINO	NÚMERO DE OPERACIONES	%	MONTO DESEMBOLSADO
Vivienda	21	29.11	\$52.500,00
Microcrédito	35	32.57	\$58.715,45
Consumo	55	12.66	\$22.825,00
Sector Pesca	44	25.66	\$46.259,83
Total Operaciones	155		
Total Monto Desembolsado			\$180.300,28

Fuente: Elizabeth Reyes Bone

Con el fin de conocer el estado actual de la cartera de crédito, ha sido necesario investigar y determinar el número de operaciones y montos vencidos que mantiene actualmente la Cooperativa en estudio, la aplicación de la técnica de la encuesta y revisión documental permitieron llegar a los siguientes resultados.

Al 30 de Marzo de 2017, la Cooperativa mantiene una cartera vencida por un valor de \$67.309,09, como se puede evidenciar en la tabla 2 adjunta, valor que representa el 37.33% del monto total aprobado y desembolsado a socios; de este valor vencido se conoció que el destino de crédito con mayor vencimiento corresponde a la línea de Microcrédito, en segundo le corresponde a los créditos de Vivienda y con menor vencimientos se registran a la líneas de crédito de Pesca.

Tabla 2

Cartera vencida de créditos aprobados en el año 2016

Destino de crédito	Número de Operaciones	Valor vencido
Vivienda	8	\$ 18.514,41
Microcrédito	17	\$ 28.518,93
Consumo	15	\$ 6.225,00
Sector Pesca	13	\$14.050,75
Total operaciones	53	
Total valor vencido		\$ 67.309,09

Fuente:

3.4 Interpretación de los resultados de las encuestas

Luego de haber analizado la cartera vencida de la cooperativa se tomó en consideración la encuesta aplicada a los socios, entre los principales resultados se encontró, respecto a los factores que retrasan el pago de las obligaciones, el 65% manifestó tener dificultades de liquidez con la actividad que realiza mientras que el 25% mencionó tener dificultades de liquidez por causa de desempleo y el 10% indicó que el motivo de su incumplimiento fue por problemas de desastres naturales. Con la finalidad de conocer que beneficios obtiene el socio al momento de recibir un crédito, los encuestados manifestaron lo siguiente: asesoría técnica y seguro de desgravamen.

Con el objeto de conocer cuál es el estado actual del crédito, el 72% de los socios manifiesta estar al día en los pagos, mientras que el 0,5% respondió tener un

vencimiento por más de un año, el 12% afirma tener el crédito vencido de 31 a 90 días.

También se consultó cual es la forma de cobro que aplica la Cooperativa, el 100% de los encuestados respondió que solo recibe notificaciones por medio de llamadas telefónicas.

Finalmente se preguntó si el plazo establecido para el pago del crédito ha sido acorde a la actividad que realiza, el 100% de los encuestados reconocieron que si ha sido acorde.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES

Una vez desarrollada la investigación se puede concluir lo siguiente:

Los resultados del análisis indican que existe una cartera vencida que asciende al 37,33% respecto al total de la cartera de crédito aprobada en el año 2016, uno de los hallazgos significativos es la falta de liquidez en las actividades productivas que realizan los socios. Adicional el proceso de cobranza que realiza la Cooperativa es estático, con un índice de morosidad alto, la cooperativa deberá dinamizar su proceso de gestión de cobro con la finalidad de mejorar la recaudación de los créditos y la rentabilidad de la organización.

Se desarrolló una propuesta que está encaminada a mejorar el proceso de recaudación del crédito, las estrategias propuestas abarcan diseños de formatos que facilitarán realizar seguimientos a los créditos vencidos y por vencer, adicional se elaboró un proceso de cobranza de acuerdo a las necesidades de la empresa estudiada y finalmente se propone un plan de inducción para todo el personal responsable de cartera.

CAPITULO V

5. Propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo principal elaborar estrategias que faciliten la gestión de las cuentas por cobrar a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa; con el fin de reducir la cartera de crédito vencida.

En tal sentido se diseñaron estrategias dirigidas al manejo global de la cuentas por cobrar, tal como lo es; elaboración de un formato de base de datos actualizada de los socios, diseño de reportes diarios de cartera vencida y por vencer, elaboración de un proceso de gestión de cobro y fomentar la productividad en el área de cobranza.

5.1.1 Objetivo

Establecer estrategias que permitan el mejoramiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la Pequeña Empresa.

5.1.2 Alcance

La propuesta está dirigida a todos los trabajadores del área de crédito y cobranzas dedicados a la aprobación y a la recuperación de los créditos.

5.1.3 Justificación de la propuesta

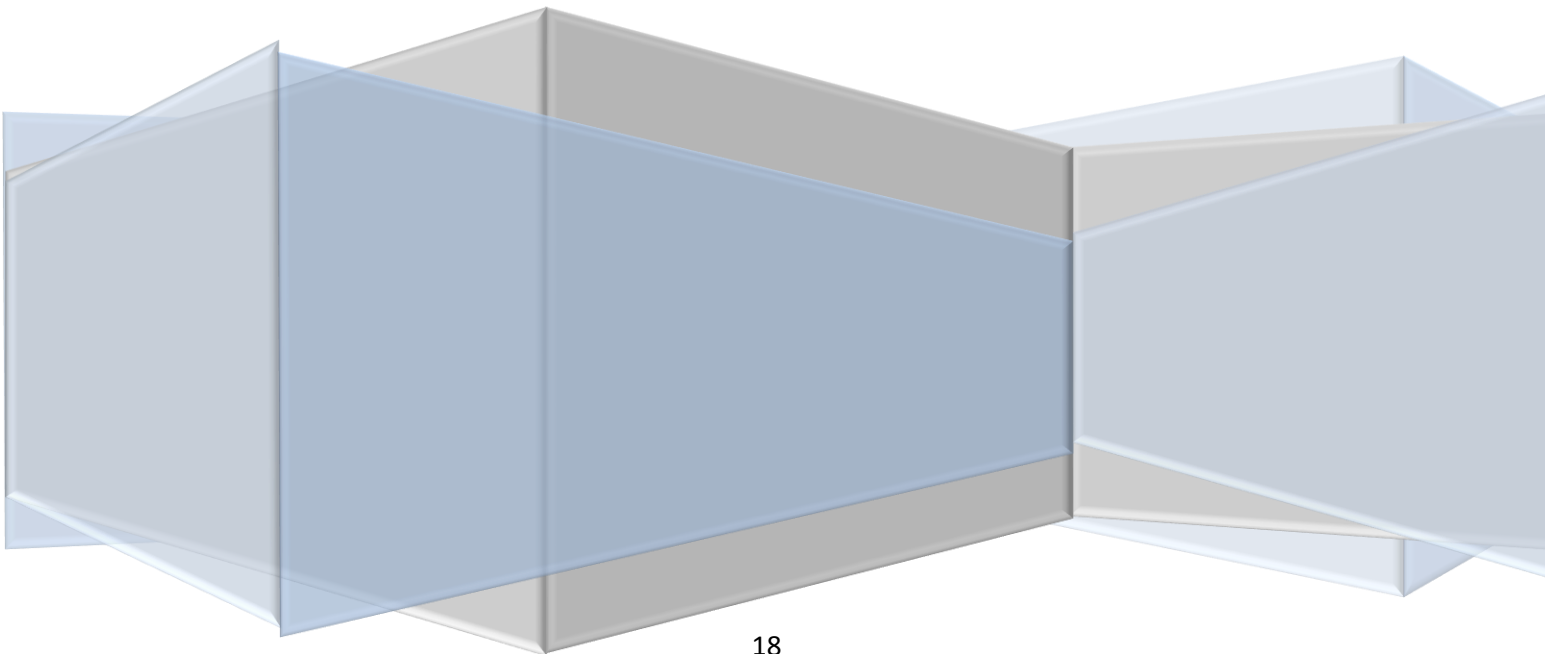
La elaboración de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la Cooperativa, de elaborar estrategias que faciliten mejorar la recuperación de cartera en esta entidad; puesto que la falta de control en el área de crédito y cobranza ha influido de forma negativa en la gestión de la organización.

Las estrategias planteadas servirán de base para que el manejo de las cuentas por cobrar a socios se la realice de forma eficiente, además se señalará el perfil de los trabajadores que deben laborar en el área de crédito y cobranzas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AFRO ECUATORIANA DE LA PEQUEÑA EMPRESA



ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Año 2017



ESTRATEGIA 1.- Mantener una base de datos actualizada de los socios

Es importante el desarrollo de buenos sistemas de información porque permite asegurar la calidad en cuanto a datos personales del socio y situación actual del crédito, contar con esta herramienta facilitará la gestión de cobro y permitirá mantener canales de comunicación efectivos con los socios. El departamento de crédito y cobranza con el fin de mantener la base de datos actualizada deberá actualizar la información cada 60 días.

Tabla 3

Actualización de datos de los socios.

Nombres y apellidos	Cedula de identidad	Número de teléfono		Email	Dirección del domicilio	Lugar de trabajo	Dirección laboral	Número de teléfono laboral		Datos del garante					
		celular	convencional					Convencional	Ext.	Nombres y apellidos	Dirección del domicilio	Teléfono del domicilio	Dirección laboral	Número de teléfono laboral	
														Convencional	Ext.

ESTRATEGIA 3.- Proceso de gestión de cobro

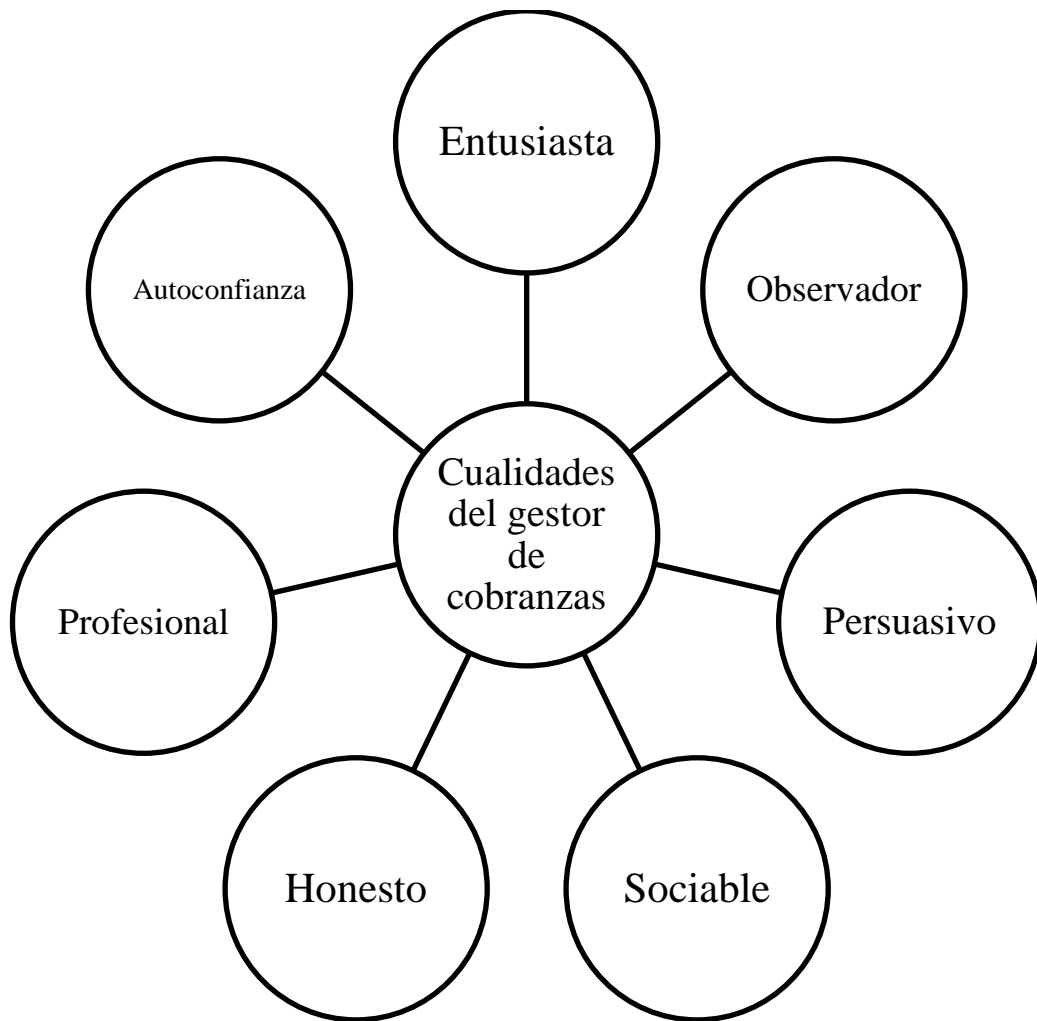
Con la finalidad de asegurar un proceso de cobranza efectivo en la Cooperativa, es necesario ejecutar acciones de recuperación de cartera que contribuyan en el cobro de los créditos en el tiempo oportuno.

Pasos para realizar la gestión de cobro:


1. El departamento de cobranza verifica el estado de las cuentas por cobrar de los socios, mediante el reporte diario de cartera vencida y por vencer.
2. El ejecutivo de cartera, identifica los créditos vencidos y por vencer con el objeto de iniciar la gestión de cobro.
3. Para los créditos vencidos, el oficial de cartera procede a comunicarse con el socio con la finalidad de establecer un dialogo y así saber cuál es el motivo que lo conllevó a no poder cumplir con sus obligaciones de pago, además se deberá establecer una promesa de pago máximo de 3 días.
4. El ejecutivo de cobranza, debe realizar un seguimiento a cada una de las promesas de pago, si estas no se cumplen el oficial de cartera deberá notificar al socio su incumplimiento de la siguiente manera: visita al domicilio, correo electrónico, notificaciones escritas o llamadas telefónicas y exigir la cancelación inmediata con un plazo máximo de 24 horas.
5. Si el socio incumple la promesa de pago y la notificación de pago inmediata, el área de cartera procede a efectuar transferencias del disponible de ahorro para el pago de la deuda. (Como lo establece el Reglamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa.)
6. Si el socio no dispone de efectivo en la cuenta y se han realizado todas las acciones de cobro, el área de cartera emitirá una notificación prejudicial. (Como lo establece el Reglamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa.)
7. Cumplido los 120 días de morosidad la Cooperativa iniciará el proceso de cobro judicial. (Como lo establece el Reglamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa.)
8. Para los créditos por vencer, el oficial de cartera deberá enviar recordatorios de pago a los socios mediante: e-mail, mensajes de texto o vía telefónica.

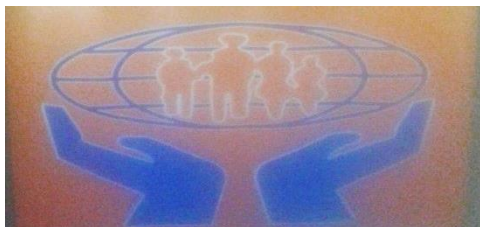
ESTRATEGIA 4.- Fomentar la productividad en el área de cobranza

Para que la ejecución del proceso de cobro en el área de créditos y cobranzas sea eficiente y eficaz, el trabajador debe cumplir con cualidades que le permitan mantener una mejor relación con los socios ya que por la naturaleza de su trabajo deberán tratar con personas de distintos pensamientos, modo de ser, diferente nivel social y profesional. Con base a esto el personal del área de cartera deberá desarrollar las siguientes características al momento de cumplir con su labor.



Así mismo, es importante tener claro cuáles son las competencias y habilidades que debe manejar el personal del área de cobranza,

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AFRO ECUATORIANA DE LA PEQUEÑA EMPRESA
TÍTULO DE CARGO: JEFE DE CARTERA	
EXPERIENCIA	EDUCACIÓN
<p>1 a 2 años relacionada al área</p>	<p>Profesional en administración, banca y carreras a fines del cargo.</p>
FORMACIÓN	HABILIDADES
<p>Cursos de formación y actualización en procesos administrativos, especialización en procesos administrativos.</p>	<p>Iniciativa, solución de problemas, relaciones interpersonales, compromiso por la cooperativa, calidad de trabajo, trabajo en equipo.</p>



**COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO AFRO
ECUATORIANA DE LA
PEQUEÑA EMPRESA**

TÍTULO DE CARGO: OFICIAL DE CARTERA

EXPERIENCIA	EDUCACIÓN
1 o 2 años de actividad a fines	Tercer nivel.
FORMACIÓN	HABILIDADES
Cursos de formación y actualización en procesos administrativos.	Gestión de recuperación y cobranzas, calidad de trabajo, compromiso con la cooperativa.

Con la finalidad de impulsar la productividad de los trabajadores, será necesario establecer programas de capacitación, que tengan como objetivo instruir al oficial de cartera, en métodos, técnicas y procedimientos de cobro efectivos.

Temas propuestos:

<p>Estandarización de los conocimientos y procesos de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La cobranza dentro del proceso crediticio y su importancia. ➤ La cobranza, fase final del proceso crediticio ➤ Clasificación de la cartera. ➤ Problemas que generan cartera vencida
<p>Etapas del proceso de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aspectos generales del proceso de cobranza ➤ Etapas del proceso de cobranza de un crédito ➤ Etapas del proceso de revisión y cobranza de un crédito
<p>Herramientas y técnicas para la gestión de cobro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Herramientas de cobro ➤ Sistema de control de la cartera como fuente de información ➤ Personas que efectúan la cobranza ➤ Formas de cobro de la cartera ➤ Técnicas de cobranza. ➤ Habilidades de comunicación ➤ Características de los socios morosos. ➤ Manejo de presión para el cobro. ➤ Uso efectivo del teléfono como herramienta de cobro

Estrategias y políticas para la recuperación de la cartera	<ul style="list-style-type: none">➤ Importancia de la política de cobranza.➤ La política de cobranza como elemento para eficientarla.➤ Elementos de una política de cobranza.➤ Modalidades de recuperación.
---	--

REFERENCIAS

- Acevedo Ibanez, A., & Lopez, A. F. (1986). *El proceso de la entrevista y encuesta*. Limusa.
- Agama Toapanta, D. M., & Naranjos Arcos, V. (2013). *Artículo Científico - Análisis de cartera en los diferentes segmentos crediticios e impacto en el desarrollo socioeconómico del afiliado en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) Matriz*. LATACUNGA: FINANZAS/ LATACUNGA/ ESPE/ 2013.
- Ballesteros, R. H. (2013). *Plan de Marketing* (Vol. Primera Edición). Bogotá, Colombia : Ecoe.
- Belmonte Ureña, L. J., & Plaza Úbeda, J. A. (2008).
- Brock, & Palmer. (1987). *Contabilidad principios y aplicaciones* . Barcelona : Reverde S.A.
- Carrasco Espinoza, A. (2012). *ECONOMISTA*. CUENCA.
- Constitucion de la republica del Ecuador. (2008). Quito.
- D. Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y credito eficaces en America Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Fierro Martínez, Á. M. (2011). *Contabilidad General* . Bogotá: ECOE.
- Fundacion Interamericana. (1984). *Aspectos fundamentales de las organizaciones cooperativas* . Costa Rica : IICA.
- Gitman, L. (2003). *Principios de la administración financiera* (Vol. Decima Edición). (A. Wesley, Ed.) México, México: Pearson.
- Gonzalez, R. (2012). *50 cosas que debes saber de las cooperativas*. Timun Mas .
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (2004). *Contabilidad General*. Colombia: Ismael Granados.
- Jimenez, E., & Acosta, J. (1994). *Analisis de situacion y perspectivas de la cartera*. San Jose.
- Ley de Asociaciones Coperativas. (1968). *Ley N° 6756*. Obtenido de [file:///C:/Users/reyes/Downloads/Ley%206756%20-%20Ley%20de%20Asociaciones%20Cooperativas\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/reyes/Downloads/Ley%206756%20-%20Ley%20de%20Asociaciones%20Cooperativas(1)%20(2).pdf)
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos* (Vol. Segunda Edición). Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Mangones, G. H. (2006). *Diccionario de Economia* . Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia .
- Marín Hernández, S., & Martínez García, F.J (2002). Contabilidad bancaria en México. En S. Marín Hernández, & F. Martínez García, *Contabilidad Bancaria en México* (págs. 138-142). México: Instituto mexicano de contadores públicos.

- Marquez, J. (2004). *Analisis historico, identidad geográfica y estrategias actualas* . Huelva: Collectanea.
- Merton, R.C (2004). Finanzas. España: ZVI BODIE.
- Ministerio de Inclusion Economico y Social. (2015). Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/documentos-rendicion-de-cuentas-2015/>
- Padilla, M. C. (2014). *Analisis Financiero* (Vol. Primera edición). Bogotá , Colombia : Ecoe .
- Palacios Zurita, W. A., Gonzales Zambrano, R., & Bravo Macias, C. (2016). *Analisis del sector cooperativo del ecuador*. Manabi.
- Parrales Ramos, C.A (2013). *Anlisis del indice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismo de prevencion de morosidad y tecnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil.
- Pérez Escobar Jacabo. (31 de julio de 2008). Legislación Bancaria. 639.
- Ramirez, I. (2008). *Contabilidad General* . Colombia.
- Restrepo, J., & VANEGAS, J. G. (2009). analisis del perfil financiero de las pymes del valle del aburra y su acceso al credito: Una aproximacion empirica. *Red de Revistas Cientificas de America Latina*, 43- 54.
- Reglamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa.
- Sagner, A. (2011). *El índice de cartera vencida como medida de riesgo de crédito*. Chile: Central Bank of Chile.
- Solana García, I., & Sabaté López, J. (2008). Dirección de cuentas. En I. Solana García, & J. Sabaté López, *Gestión y planificación de cuentas en publicidad* (págs. 22-25). Barcelona : UOC
- Trigo, E., & Malaga. (2009). *Analisis y medicion del riesgo de credito en carteras de activos financieros* .

ANEXOS



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Objetivo General “Analizar el proceso de aprobación y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Afro ecuatoriana de la Pequeña Empresa correspondiente al periodo 2016.

Al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con una (x) al lado derecho de la alternativa correcta elegida. Su aporte será de mucho interés en esta investigación.

1. ¿Cuál de los siguientes requisitos le solicitaron para poder otorgarle el crédito?

Copia cedula y papel de votación	
3 referencias personales	
1 copia de servicios básicos	
Certificado bancario e historial crediticio	
Matricula de embarcación y certificado de póliza vigente	
Croquis del domicilio y negocio del solicitante y garante	

2. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra su crédito que recibió? ¿cuál es su monto aproximado que le otorgaron?

De \$50 a 300	
De 300 a 700	
De 700 a 1500	
De 1500 a 4000	
De 4000 a 7500	
Más de 7500	

3. Cuál de los siguientes beneficios recibió al momento que le otorgaron el crédito?

Crédito sin encaje	
Seguro de desgravamen	
Asesoramiento técnico CACAPE	
Ventanilla atención en San Lorenzo	
Periodos de gracia con pagos únicamente de intereses	

Otros.....

4. ¿El plazo establecido para el pago del crédito ha sido acorde a su actividad?

Si ha sido acorde	
No ha sido acorde	

Porque?.....

5. ¿Cuál es la forma de cobro al momento de notificarle que le toca cancelar el crédito?

Visita personal	
Llamadas telefónicas	
Correo electrónico	
Mensaje de texto	
Notificación escrita	
Ninguna	

OTRA: _____

6. ¿Cuál es el estado actual de su crédito?

Al día	
1 a 60 días	
61 a 120 días	
121 a 150 días	
151 a 180 días	
181 a 210 días	
211 a 270 días	
211 a 270 días	
271 a 330 días	
330 a 365 días	
Más de 365 días	

7. ¿Cuál de los siguientes motivos ha conllevado a que usted se encuentre retrasado en sus pagos?

Nunca recibió una notificación de cobro	
Problema de liquidez con la actividad que realiza	
Desempleo	
Desastres naturales	

Otra.....



ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

CARGO:

1. ¿Cuántos créditos ha desembolsado la cooperativa en el periodo 2016, cuál fue el número de operaciones, monto en dólares y hacia donde fueron destinado?
2. ¿Cuál es el monto y número de operaciones que se encuentran vencidas correspondientes al periodo 2016?
3. ¿Qué políticas se aplican, para la aprobación de los créditos?
4. ¿Qué tipo de seguimiento se le realiza a los créditos desembolsados?
5. ¿Cuál es el periodo medio de cobranza para la recuperación de cartera?
6. ¿Cuál es el proceso de gestión de cobranza que aplica la cooperativa?