





**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DEL ECUADOR**



**SEDE ESMERALDAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA:** Análisis del sistema de cobranza de la cartera vencida del  
GSFEPP en el periodo 2007-2013.

Tesis de grado previo a la obtención del título de Ing. en CPA  
Contador Público Autorizado.

**Línea de investigación:**

Banca y Políticas crediticias

**Autor:**

Jennifer Tatiana Mendoza Tenorio

**Asesor:**

Eco. Mirna Chichande

**Esmeraldas-Ecuador**

**Noviembre**

**2014**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESEprevio a la obtención del título de Ing. en CPA Contador Público Autorizado.

---

Ing. Cecilia Velasco  
**Presidente Tribunal de Graduación**

---

MSc. Christian Mora  
**Lector 1**

---

Lic. Jacinto Fierro  
**Lector 2**

---

Ing. Órlin Álava Chila  
**Director de Escuela**

---

Eco. Mirna Chichande  
**Directora de Tesis**

Esmeraldas, 24 de noviembre del 2014

## **AUTORÍA**

Yo, Jenniffer Tatiana Mendoza Tenorio, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

---

Jenniffer Tatiana Mendoza Tenorio

**CI: 080425914-1**

**ESTUDIANTE**

## **CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS**

En nuestra condición de Directora y Lectores de Tesis, certificamos que la señorita Jenniffer Tatiana Mendoza Tenorio, ha desarrollado en su totalidad el Proyecto de Grado titulado “Análisis del sistemas de cobranzas de la cartera vencida del GSFEP en el periodo 2007-2013”, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, siendo analizado y corregido por lo que autorizamos la reproducción del documento definitivo, presente a las autoridades pertinentes y proceda a la presentación y sustentación final de su contenido.

---

Eco. Mirna Chichande  
**Directora de Tesis**

---

MSc. Christian Mora  
**Lector 1**

---

Lic. Jacinto Fierro  
**Lector 2**

## **DEDICATORIA**

Le dedico este trabajo a mis padres, hermanos y a mi querida abuela, porque han sido un pilar e incentivo, ya que por medio de su apoyo he podido seguir adelante y esforzarme cada día en mi etapa como estudiante universitaria, con el fin de alcanzar mi meta propuesta de ser una profesional con ética y moral.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darle la fortaleza y fe, para no darme por vencida y permitirme seguir adelante en mis proyectos de ser una profesional.

A mis padres y a mi abuela, por darme su apoyo emocional y económico en el desarrollo de mis estudios y por siempre confiar en mi capacidad intelectual de aprovechar todo el sacrificio brindado en todo este tiempo.

A la universidad, por brindarme la oportunidad de ser una de sus estudiantes y por tener excelentes maestros que engrandecen el aprendizaje adquirido en las aulas, porque aparte de ser una guía en el estudio también han formado parte de mi vida.

# TRABAJO DE TESIS

## Resumen Ejecutivo

El GSFPEPP regional Esmeraldas es una fundación privada ONG's con finalidad social y sin fines de lucro a beneficio de los campesinos, que trabaja en los cantones Eloy Alfaro, San Lorenzo, Rioverde y Muísne. A partir de 1998 la regional comenzó a otorgar créditos y con el tiempo se presentaron una serie de problemas financieros a causa del incumplimiento de pago. En el desarrollo metodológico de la investigación se aplicó el estudio descriptivo, el método deductivo, entrevistas, encuestas, fichas de observación, grabaciones y fotografías; además, se tomó en consideración un muestreo no probabilístico por conveniencia, para minimizar el nivel de dificultad en la localización, seleccionando a 18 deudores dentro del periodo 2007-2013. Como resultado se obtuvo que el 44.4% de la muestra se encuentra medianamente satisfechos con los créditos, el 61.11% no entregaron ninguna garantía, porque era opcional, entre las formas de cobranza más usuales están las visitas personales con 42.9% y las llamadas telefónicas con 28.57%, aun así el 50% alegan que el motivo del incumplimiento fue porque no tenían dinero, produciendo una morosidad anual de 34960,2% en el 2012. En la discusión se analizó las características de los créditos asignados, al parecer el dinero no fue suficiente para cubrir la actividad propuesta, causando el incumplimiento de pago, lo que deja desprotegido el crédito a la hora de recuperarlo. En cuanto a la gestión de cobranzas, recuperación y morosidad, no hubo constancia con el seguimiento, provocando una dificultosa recuperación y un incremento acelerado de la morosidad y del riesgo.

## **ABSTRACT:**

The regional GSFEPPE Esmeraldas is a private foundation with a social purpose NGOs and non-profits to benefit the peasants working in the cantons Eloy Alfaro, San Lorenzo, Rio Verde and Muísne. Since 1998 the regional started lending and eventually a series of financial problems arose because of the default. In the methodological development of the descriptive research study, the deductive method, interviews, surveys, observation forms, recordings and photographs was applied; also took into account a non-probability convenience sampling to minimize the level of difficulty in locating, selecting 18 debtor within the period 2007-2013. Como what it result was obtained 44.4% of the sample is fairly satisfied with loans, 61.11% did not provide any guarantee, because it was optional, between the forms most commonly used collections are personal visits with 42.9% and phone calls with 28.57%, yet 50% claim that the reason for failure was because no had money, producing an annual delinquency 34960.2% in 2012. In discussing the characteristics of the appropriations was analyzed, apparently the money was not enough to cover the proposed activity, causing the default, leaving credit checked when back. Regarding the management of collections, recovery and delinquency, there was no evidence to monitoring, causing a difficult recovery and rapid increase in defaults and risk.

## **PALABRAS CLAVES**

Cartera, crédito, deudor, vencida, vigente, obligación, morosidad, oscila.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## PÁGINAS PRELIMINARES

i. Pasta.....	
ii. Hoja en blanco.....	
iii. Portada .....	
iv. Tribunal de Graduación.....	3
v. Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	4
vi. Certificado del Director de Tesis.....	5
vii. Dedicatoria.....	6
viii. Agradecimiento.....	7
ix. Resumen ejecutivo.....	8
Abstract: De acuerdo al Resumen Ejecutivo	
Palabras Claves:	
x. Índice.....	10
xiv. Introducción.....	16
Justificación.....	
Problema general.....	
Problemas específicos.....	
Objetivo general.....	
Objetivos específicos.....	
<b>Antecedentes de estudio.....</b>	

Cambios en la economía nacional.....	
Aumento del nivel de endeudamiento en la economía.....	
nacional tras el cambio de la moneda local por el dólar.	
ONG's en el Ecuador.....	
Situación que se presenta entre el Estado y las ONG's.....	
Fuentes de financiamiento para la población ecuatoriana.....	
Comportamiento de las ONG's en el área crediticia.....	
Comportamiento de créditos en la ciudad de Esmeraldas.....	
Créditos en la Provincia de Esmeraldas.....	
<b>Fundamentación teórica.....</b>	<b>19</b>
Calificación de créditos en instituciones financieras.....	
Capacidad crediticia.....	
Importancia del análisis de Las 5 c del crédito.....	
Análisis del riesgo que implica el dinero en manos de terceros.....	
Vencimientos de créditos y su tratamiento.....	
Seguimiento del crédito.....	
<b>Fundamentación legal.....</b>	<b>19</b>
Constitución de la República del Ecuador.....	
Ley general de instituciones del sistema.....	
financiero, capítulo III, sigilo y reserva bancaria art. 88.	
Ley general de instituciones del sistema.....	

financiero, de los procedimientos, capítulo I art. 108.

Art. 10 numeral 11 de la L.O.R.T.I.....

Art. 25 numeral 3 del Reglamento para la Aplicación de la L.O.R.T.I.....

Cartera de dudoso cobro NIC 18.18. ....

Capítulo III, sigilo y reserva bancaria art. 88.....

Ley general de instituciones del sistema financiero procedimientos.....

capítulo I art. 108

Título vi.- de las operaciones, artículo 1.Superintendencia de Bancos.....

y Seguros.

Capítulo IV.- Categorización y valoración de las garantías.....

adecuadas, artículo 1 Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sección IV.- registros contables, art. 5,Ley general de instituciones.....

del sistema financiero, Art. 160.

BCE, título VI.- sección III.- tasas de interés, art. 4.....

Capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores, art 4.....

Asamblea General.

CAPITULO I .....23

MATERIAL Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....23

CAPITULO II .....26

DESCRIPCIÓN DE LOS CRÉDITOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN. ..26

2.1. Características de los créditos del Grupo Social FEPP frente a la banca privada.....26

2.1.2. Requisitos para calificar y aprobar un crédito.....	26
2.1.3. Destino del crédito y vencimiento.....	28
2.1.4. Montos y garantías de crédito.....	31
2.2. Distribución de créditos vencidos año 2007.....	33
2.3. Análisis de la gestión de cobranzas.....	33
1.4. Recaudaciones de los créditos otorgados.....	35
2.5. Análisis de la cartera vigente frente a la vencida y de la morosidad anual.....	36
2.6. Discusión sobre las características de los créditos asignados, la gestión de cobranzas, recuperación y morosidad.....	40
INFORME DE LAS NOVEDADES .....	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
PROPUESTA.....	48
a) Base de datos y recuperación de deuda: .....	48
b) Administrativa: .....	48
c) Acompañamiento técnico: .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS .....	54
TABULACIÓN DE ENCUESTAS .....	85
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	87

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Calificación de los beneficios del crédito recibido en escala del 1-5 .....</i>	28
<i>Ilustración 2: Destino del crédito .....</i>	30
<i>Ilustración 3: Plazo de pago del crédito acorde a la actividad económica .....</i>	30
<i>Ilustración 4: Grado de satisfacción según el monto del crédito .....</i>	31
<i>Ilustración 5: Tipos de garantías.....</i>	32

<i>Ilustración 6: Formas de cobro más usadas en el crédito</i> .....	34
<i>Ilustración 7: Factores que afectaron el cumplimiento de pago del crédito</i> .....	36
<i>Ilustración 8: EDIFICIO GSFEP REGIONAL ESMERALDAS</i> .....	55
<i>Ilustración 9: Frecuencia de cobro con llamadas telefónicas al año</i> .....	85
<i>Ilustración 10: Frecuencia de cobro con notificaciones por escrito al año</i> .....	85
<i>Ilustración 11: Frecuencia de cobro con visitas personales al año</i> .....	85
<i>Ilustración 12: Frecuencia de cobro con notificaciones legales al año</i> .....	86
<i>Ilustración 13: Sra.: Olfia Wilson Arroyo, sector de Concepción.</i> .....	87
<i>Ilustración 14: Río de Concepción</i> .....	87
<i>Ilustración 15: Río de Concepción</i> .....	87
<i>Ilustración 16: Sra.:Sara Quiñónez Quiñónez en el Hospital de Borbón.</i> .....	87
<i>Ilustración 17: El progreso</i> .....	88
<i>Ilustración 18: San Lorenzo</i> .....	88
<i>Ilustración 19: Limones</i> .....	88
<i>Ilustración 20: Limones. Sra.: Aura Caicedo Medina</i> .....	88
<i>Ilustración 21: Municipio de Limones</i> .....	88
<i>Ilustración 22: Sr: Numa, la Boca</i> .....	88

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Distribución de rutas.....	24
Tabla 2: Requisitos .....	26
Tabla 3: Destino y vencimiento .....	28
Tabla 4: Montos y garantías.....	31
Tabla 5: Distribución de créditos.....	33
Tabla 6: Recaudaciones .....	35
Tabla 7: Línea de vivienda.....	37
Tabla 8: Línea educativa.....	37
Tabla 9: Línea productiva .....	38
Tabla 10: Línea de tierras .....	39
Tabla 11: Morosidad anual .....	40

Tabla 12: Ficha Técnica.....	56
Tabla 13: PRESUPUESTO DE GASTOS.....	66
Tabla 14: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	67

## INTRODUCCIÓN

El GSFPEPP regional Esmeraldas cuya razón más esencial de ser un fondo de ayuda social, otorgó \$ 200.000,00 en 214 créditos a los campesinos de las zonas rurales desde el año 1998 hasta el 2006, a través de fondos propios de la institución los cuales forman parte del dinero donado por las ONGs internacionales.

Se estableció un periodo de análisis de la cartera vencida que va desde el año 2007, con un saldo de \$218.682,37, al 31 de diciembre del 2013, con \$192.528,05, debido a que los saldos acumulados son muy elevados, para una mejor interpretación en las variaciones se consideró algunas técnicas, procedimientos, sustentaciones legales, entre otros.

Es por eso que se plateó realizar la interrogante general del ¿Por qué no se ha recuperado la cartera vencida del Grupo Social FEPP?, para poder identificar las siguientes interrogantes específicas:

- ¿Cuál fue la documentación que se solicitó al cliente para el análisis del crédito; qué tipo de garantías y mecanismos de control se aplicaron para la aprobación de los mismos?
- ¿Qué tipo de controles internos se aplican para el proceso de cobranza, y evitar que se prolonguen los períodos de pago en la cartera?
- ¿Qué tipo de estrategias se aplicaron para la recuperación de la cartera vencida?

Para tener una mejor interpretación de la problemática, se tomó en consideración una serie de antecedentes y fundamentaciones vinculadas al tema de investigación, que permitieron responder el por qué se realizó la investigación, tomando en consideración acontecimientos y opiniones de expertos.

En los antecedentes de estudio el FEPP empezó a dar crédito a partir de 1998 y le afectó el aumento del nivel de endeudamiento en la economía nacional tras el cambio de la moneda local por el dólar.

La publicación de (Araujo, 2012) redactor del diario El Comercio expone que:

La crisis de la quiebra de los bancos, en 1999 esto provocó que la colocación del crédito se derrumbara y que la gran mayoría de las personas ya no confiaran en las instituciones financieras. Esta situación comenzó a cambiar luego del 2001, con el aseguramiento de la dolarización por lo que las tasas de interés bajaron, al igual que la inflación y año a año subieron los depósitos y los créditos.

Luego del cambio de la moneda local, la cartera pasó de 5000,000,000.00 de sucres a \$200,000.00 dólares, este cambio provocó que las deudas se trataran según la moneda actual generó mayor aceptación en el mercado de los créditos.

Como el FEPP es una organización no gubernamental le afecta el entorno entre el Estado y las ONG's por lo que según:

El (CEDA, 2011, pág. 26) al analizar las relaciones entre el estado y las ONG's manifiesta que:

Es importante mencionar que en la investigación realizada, el 80% de los entrevistados cree que hay un déficit de confianza entre el gobierno y las ONG, por lo que el primero las mira únicamente como un sector que debe ser regulado, sin apreciar su experiencia de trabajo en áreas que muchas veces estuvieron relegadas por los gobiernos.

Esta situación refleja un alto nivel de tensión, que se direcciona principalmente en la gestión realizada por ambas partes.

Existen varias Fuentes de financiamiento para la población ecuatoriana y una de ellas se manifiesta en el comportamiento de las ONG's en el área crediticia, y de acuerdo al señor: (GUACHAMÍN .M, 2007, pág. 152), en su estudio de investigación basado en el impacto económico del Ecuador expresa que:

Las ONG's [en] (junio 2006) presentaron porcentajes de retornos altos sobre su patrimonio y sobre sus activos; esto se debe a los ajustes que realizan estas instituciones en sus provisiones son bajos, lo que incrementa sus utilidades y a la vez financia su crecimiento futuro, pero esto induce a adquirir posibles riesgos de pérdida de capital.

Esto demuestra la existencia de ciertas situaciones que marcaban una cierta diferencia entre las ONG's y la banca privada.

Los créditos otorgados en la provincia de Esmeraldas demuestran que, según la publicación de un diario nacional., (LA HORA, 2011), en su publicación comenta que:

El Banco Nacional de Fomento, entregó créditos a los pescadores artesanales de Esmeraldas y Muísne. El monto total entregado a los Esmeraldeños fue de \$121.800.00, en créditos a diferentes organizaciones y el monto entregado a los Muisneños fue de \$80.000.00 dólares [para promover la cultura y el uso de los recursos naturales con los que cuenta la ciudad].

Esto contribuye a que en la distribución de los fondos del estado se trabaja a favor del desarrollo económico y productivo de la ciudadanía esmeraldeña.

En la fundamentación teórica es importante recalcar que para otorgar un crédito en instituciones financieras se debe realizar un estudio previo de calificación.

Es necesario reflejar la realidad económica actual en la cual se encuentra el cliente por medio de su capacidad crediticia, para luego poder tenerle esa confianza de entregar los créditos a los beneficiarios así como dice (Edgardo, 2008, pág. 26)“Nuestro compromiso con el cliente debe generar una fortaleza. Y dicha fortaleza debe fundamentar las bases al iniciar una relación entre el que otorga el crédito y sus beneficiarios. “Para poder otorgar créditos se debe analizar muy detalladamente la situación y el poder adquisitivo del cliente.

Analizar las 5 C del crédito es importante porque, para que la junta bancario apruebe un crédito se debe analizar una serie de características especiales, para mostrar si el cliente podrá usar de manera adecuada el dinero solicitado, es por eso que según (Douglas M. Emeri, pág. 621) “Las 5 C sirven para formular un juicio acerca de la calidad crediticia del cliente”, esto es para proyectarse al futuro del crédito al pasar el tiempo en las manos del cliente.

El dinero en manos de terceros implica un riesgo, que inicia desde que se analiza e conceder créditos, como dice (León, 2001, pág. 23)“El análisis del riesgo consiste no solo en una observación detallada y sistemática, si no que principalmente en una propuesta metodológica, que permite el conocimiento de los riesgos y sus fuentes o causas”. Porque todo puede surgir sean cosas positivas o negativas por lo que se debe ser pre cautivo y más aun cuando se trata de dinero.

Los créditos tiene un tratamiento riguroso hasta su fecha vencimiento, por lo que si se incumple con la fecha de cada cuota el crédito pasará a cartera vencida así como lo dice la

(Superintendencia de Bancos, 2012, pág. 84) “Luego de los días de vencimiento que posee cada cartera esta pasará inmediatamente al grupo de las vencidas”.

En toda institución que otorgue créditos siempre deben existir personas especializadas en el seguimiento del crédito, para lograr un adecuado seguimiento y control de los clientes, así como señala (León, 2001, pág. 45). “El análisis de riesgo es un proceso de mejora continua”, y todo gracias a que es un proceso diario donde se presentan diferentes situaciones que deben ser solucionadas en beneficio de ambas partes.

En la fundamentación legal para que una institución emprenda el rol de dar créditos debe tomar en cuenta lo estipulado por la ley, como es el caso de la (Banco Central, 2008) en el **art. 22 y 74**, donde dice que “El sistema de tasas de interés para las operaciones activas y pasivas que otorga el Banco Central del Ecuador”. Esto permite que sea un techo y un piso a favor del desarrollo y crecimiento económico del sistema financiero nacional.

La (Junta Bancaria, 2009), **capítulo III, sigilo y reserva bancaria art. 88**. “La institución financiera solo podrá proporcionar información general respecto del comportamiento de clientes, para fines de evaluación del crédito otorgado”. Así se resguarda la información financiera del cliente.

El (Sistema Financiero, 2008) en la Ley general de instituciones del sistema financiero de los procedimientos, **capítulo I art. 108**, dice que “Los derechos que tuvieron los acreedores del crédito para hacer un ajuste referente a la obligación de pago dispondrán de tres años, contados desde el vencimiento del plazo de su obligación”. En ese lapso de tiempo se realizaron acuerdos de refinanciamiento, para saldar una parte de la deuda adquirida.

La (L.O.R.T.I., 2008) en su **art. 10 numeral 11**, considera deducible las provisiones para créditos incobrables cuándo: “Corresponde al 1% sobre créditos pendientes de cobro al cierre del período y no exceda la provisión acumulada el 10% de la cartera total”. Al momento de declarar el (IR) los créditos vencidos sirvieron de mucha ayuda, disminuyendo el monto a pagar en cada periodo.

La (L.O.R.T.I., 2008) **Art. 25 numeral 3** “La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a la provisión y a los resultados del ejercicio, por más de cinco años de vencimiento”. Algunos créditos presentan más de cinco años, por lo que se sigue arrastrando los créditos vencidos hasta la fecha.

Las (Normas Internacionales, 2010) **Cartera de dudoso cobro NIC 18.18.** “El valor definido con bases técnicas debe registrarse con cargo a un gasto y un abono a la provisión”. Las provisiones contables se aplican de acuerdo a la situación de organización y en el caso del FEPP es del 20% calculado sobre la cartera vencida por línea de crédito.

La (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 128), **título VI de las operaciones, artículo 1.** Esta dice que “Para la concesión de un crédito deberá existir la petición del cliente y la suscripción previa de un contrato”. La existencia de un contrato es importante porque a través de esta institución legalizó la relación entre las partes involucradas y la obligación de pago.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 190), **capítulo IV.- Categorización y valoración de las garantías adecuadas, artículo 1.** Antes de establecer un monto “La banca privada debe exigirle al cliente una serie de garantías confiables y seguras como es el caso de la hipoteca, garantes, títulos, bienes en dación del pago con el fin de minimizar riesgos”. En el caso del FEPP, las garantías eran opcionales a diferencia de la banca privada que son obligatorias, con el fin de facilitarle al campesino la oportunidad de acceder a un crédito.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 130), **sección IV.- registros contables, art. 5.-** “Un crédito será transferido por la institución a la respectiva cuenta de cartera vencida, dentro del plazo que señale las disposiciones legales”. De acuerdo al plazo establecido por cada línea, la cartera vigente pasó a vencida disminuyendo la posibilidad de recuperación del capital

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014) Con la **Ley general de instituciones del sistema financiero, Art. 160.-** “En este caso se aplica la negociación o rebaja de las deudas

malas o dudosas”. Esta situación fue provocada debido al incumplimiento de pago por parte de los deudores, por lo que las deudas se eliminaban con el pasar del tiempo.

El (BCE, pág. 130), **título VI.- sección III.- tasas de interés, art. 4.-** “Las instituciones cobrarán sobre los valores utilizados la tasa de interés permitida más la indemnización moratoria vigente a la fecha de pago; además, deben retener sobre estas operaciones los impuestos respectivos.” En este caso la institución trabajó con el margen de tasa de intereses permitidos, los mismos que fueron cobrados en la fecha de pago respectiva.

La (ASAMBLEA, pág. 5), **capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores, art 4.** “Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar”. Se toma en consideración esta norma porque, en las cobranzas la institución aplicó los procedimientos exigidos en la ley, e incluso se dejó abierta la predisposición del deudor en el pago mensual de la deuda.

Todo esto fue una base para poder plantear el objetivo general de la investigación el cual fue de analizar la colocación, las políticas de créditos y los cambios en las condiciones del entorno de los clientes que fueron beneficiarios de los créditos, tomando en consideración unos objetivos específicos, los cuales sirvieron para analizar a fondo los problemas específicos de la investigación, los mismos que fueron:

- Analizar los montos, las tasas de interés, los plazos y las condiciones especiales de los créditos asignados a los clientes.
- Analizar las causas que alteran el proceso de la gestión de cobranza y recuperación de crédito de la institución; así como las condiciones del entorno del cliente que afectan el cumplimiento de sus obligaciones.
- Determinar una propuesta financiera- administrativa para la recuperación de la cartera vencida de la institución.



# CAPITULO I

## MATERIAL Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para estudiar a la población general por tipo de carteras, montos de créditos, tiempo de vencimiento, números de personas por créditos, etc. se tomó en consideración el método deductivo, ya que permitió observar minuciosamente las normas legales que fundamentan el tratamiento de cada crédito, por medio de:

1. **Resolución JB 2012-2308 Art 1.-**Las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros transferirán de manera obligatoria a las cuentas que: Cartera de créditos de vivienda vencida los sesenta (60) días posteriores a la fecha de vencimiento, microempresa 15 días, educativa y consumo 30 días.
2. Manual de políticas del crédito de la institución.
3. Balances Financieros
4. Normativas de la Superintendencia de Bancos.
5. Ley de Orgánica de Régimen Tributario Interno.
6. NIC, NEC, NIIF, etc.

Con el fin, de indagar en el planteamiento del problema para obtener posibles soluciones y recomendaciones del caso. En el desarrollo de la investigación se usó el estudio descriptivo, porque describió la realidad expuesta en la cartera de crédito y de los efectos presentes en el problema tal y como lo exponen sus antecedentes.

La población analizada fueron los 186 beneficiarios de los créditos que se encuentran dentro del periodo de análisis 2007-2013, y que forman parte de la cartera vencida del GSFEP clasificada en vivienda, productiva, educación y tierra; además, esto permitió acceder a la información oportuna para cumplir con los objetivos de la investigación, y para obtener un mejor análisis de acuerdo a los antecedentes de los créditos.

Para ello se tomó en consideración la determinación de la muestra, por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando entre los 186 deudores de la

población que se encuentra en cartera vencida dentro del periodo 2007-2013 a 18 deudores o grupos elegidos por sus características de: ubicación, tiempo sin pagar el crédito, monto de dinero impago, actitud del cliente, entre otras. Este método de muestreo fue recomendable para minimizar el nivel de dificultad, al localizar a cada uno de los deudores seleccionados en la muestra, siendo útil para una mejor comparación y comprensión de la información sujeta de estudio.

La investigación se llevó a cabo en el norte de la provincia, siendo distribuidos en 4 rutas por zonas cercanas, así como se refleja en la siguiente tabla # 1:

**Tabla 1:** Distribución de rutas

RUTA	ZONA	PERSONAS
1	San Lorenzo, el Progreso, Borbón	9
2	Anchayacu, Arenales.	4
3	Limónes, la Barca, la Tolita.	4
4	San Gregorio	1
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Base de datos del GSFPEP

Para que este análisis de la cartera vencida se lleve a cabo se utilizó una serie de técnicas las cuales permitieron la recolección de la información necesaria, por medio de:

- **La entrevista**, se aplicó nueve preguntas abiertas, que fomentaron la aclaración de muchas dudas ante el coordinador, un técnico pecuario y la contadora de la institución, ya que manejan la información relacionada con autorización, cobro, seguimiento y uso de la cartera desde antes de su vencimiento.
  - **Coordinador:** Raúl Rojas Godoy.
  - **Técnico Pecuario:** Carlos Caicedo.
  - **Contadora-Secretaria:** Dunia Montaña Colobón.
- **La encuesta**, se aplicaron de dos a tres encuestas diarias con 8 preguntas de opción múltiple, que permitieron recopilar información desde el punto de vista del cliente, aclarando ciertas dudas del motivo de su incumplimiento de pago y nivel de satisfacción.

- ***La observación***, fue la más importante porque, se logró justificar si la información recopilada de los créditos por medio de las entrevistas, encuestas y documentos es cierta o no; además, permitió realizar un análisis de la situación actual presente en la institución.
- ***Análisis de documentos***, en esta parte estuvieron todas las carpetas con la información de los clientes con respecto a los créditos, amortización, cuotas impagadas, el manual de políticas de crédito, normativa, etc.

En cuanto a los instrumentos se aplicaron: grabaciones de audio, video, cuestionarios, fotografías, entre otras; las cuales permitieron tener la evidencia necesaria que justifique la investigación realizada.

En esta sección no se incluye el diseño del ensayo o experimento, porque la investigación no es experimental debido a que no se han manipulado las variables del caso.

## CAPITULO II

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### DESCRIPCIÓN DE LOS CRÉDITOS ENTREGADOS POR LA INSTITUCIÓN.

##### 2.1. Características de los créditos del Grupo Social FEPP frente a la banca privada.

A continuación se presentan las características divididas en cuadros comparativos que se direccionan según:

##### 2.1.2. Requisitos para calificar y aprobar un crédito.

Tabla 2: Requisitos

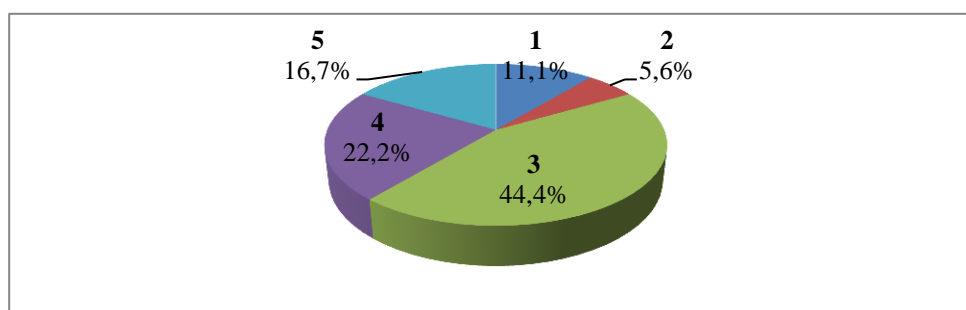
DIFERENCIAS		ANÁLISIS
Banca Privada	Grupo Social FEPP	
-Cuenta de ahorro o corriente en el banco.	-NO APLICA	El GSFPEPP trabaja con el manual de políticas de crédito de la Coop. Codesarrollo y por ser una fundación no puede aperturar cuentas de ahorro o corriente como en el caso de la banca.
- Copia del documento que certifique sus ingresos: rol de pagos, certificado laboral, declaración de impuesto a la renta, entre otros.	-NO APLICA	Los clientes del GSFPEPP en su mayoría no cuentan con un trabajo formal mientras que en la banca es elemental un ingreso mensual.
-Copia del RUC de manera obligatoria.	Copia RISE opcional.	Ambas dependen del volumen de actividades y de ingresos que genere el cliente, pero en

		el campo no es habitual una cultura tributaria.
-Flujos de caja proyectados.	-Ingresos y egresos de la actividad.	El GSFPEP toma en consideración el desequilibrio del medio ambiente mientras que la banca se asegura del uso del dinero en la inversión.
- Edad mínima 22 años y con un límite de 70 años	- Edad mínima 18 años en adelante.	Ambas instituciones optan por trabar con mayores de edad.
-Copia de la cédula de identidad del deudor y su cónyuge.	- Copia de la cédula de identidad de los deudores en el grupo solicitante.	A diferencia de la banca privada el GSFPEP pide la copia de la identificación del grupo responsable del crédito y no de sus cónyuges.
- Copia de planilla de servicios básicos.	-NO APLICA	Por pertenecer a zonas rurales alejadas los beneficiarios del GSFPEP no disponían de todos los servicios básicos.
-Llenar y firmar la solicitud de crédito.	-Llenar y firmar el convenio de crédito, pagarés o letras de cambio.	Ambas cuentan con documentos que legalizan el uso del dinero.

**Fuente:** Bancos privados del Ecuador (PICHINCHA, 2014) y el GSFPEP.

Luego de haber analizado los requisitos para aprobar un crédito entre la banca privada (PICHINCHA, 2014) y el GSFPEP, se tomó en consideración lo dispuesto en (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 128), **título vi.-de las operaciones, artículo1**. Esta dice que “Para la concesión de un crédito deberá existir la petición del cliente y la suscripción previa de un contrato”. Por lo que se refleja que la banca presenta una serie de requisitos rigurosos que garantizan el uso y devolución del dinero, mientras que en el caso GSFPEP, este exige poca documentación facilitándole al campesino el acceso a un crédito.

Es por eso que luego de determinar el proceso de aprobación entre las consultas realizadas a los deudores se les pidió valorar dentro de la escala del 1-5 los beneficios del crédito recibido y como resultado de la encuesta el 44.4% muestra una calificación de 3, lo que quiere decir que se encuentran medianamente satisfechos con los créditos recibidos.



**Ilustración 1:** Calificación de los beneficios del crédito recibido en escala del 1-5

**Fuente:** Encuesta

### 2.1.3. Destino del crédito y vencimiento.

**Tabla 3:** Destino y vencimiento

<b>COMPARACIÓN</b>				
<b>Destino</b>	<b>Banca Privada</b>		<b>GSFEPP</b>	
	<b>Detalle</b>	<b>Plazo</b>	<b>Detalle</b>	<b>Plazo</b>
<b>Vivienda</b>	-Vacacional		-Construcción	84 meses.
	-Remodelación	60 -180	-Mejora o ampliación.	
	- Nueva	meses	-Adquisición de	
	- Usada		inmuebles.	
<b>Educación</b>	<b>-PhD</b>		-Primario	60 meses
	<b>-Diplomado</b>	36 - 60	-Secundario	
	-Maestrías	meses	-Universitario	
	-Doctorados		-Compra de útiles	
<b>Comercial</b>	-Locales y Oficinas	60 meses	-Mercaderías	18 meses
			- Mobiliario de oficina	
<b>Productivo</b>	-Negocio o proyecto	36 meses	-Proyectos de	30 meses

---

			inversión.	
			-Incrementar capital.	
			-Bienes.	
			-Micro o pequeña empresa comunitaria.	
<b>Tierras</b>	-Terreno	60 meses	-Terrenos	36 meses

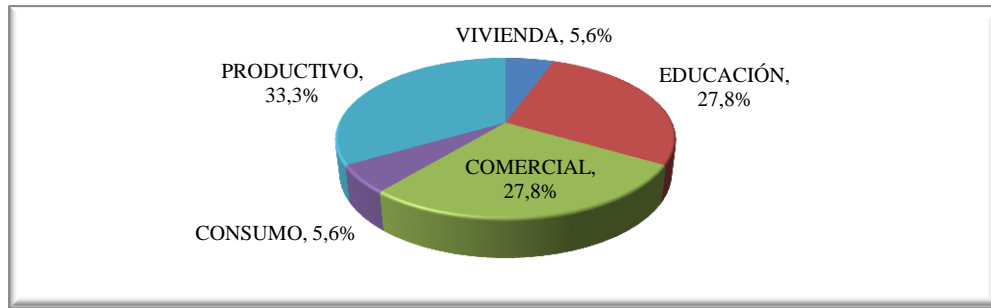
---

**Fuente:** Bancos privados del Ecuador (GUAYAQUIL, 2014) y el GSFPEP.

Al comparar el destino de los créditos y el vencimiento se tomó en consideración al banco (GUAYAQUIL, 2014) frente al GSFPEP, y según la tabla anterior ambas instituciones presentan similitudes en este aspecto, ya que no se encuentran muy alejadas de las características de los créditos que utilizan cada una.

Por lo que entre todos los créditos que dispone el GSFPEP el destino más usado por la población analizada es el productivo con el 33.3%, dirigido a la producción agrícola y adquisición de animales, esto se presenta debido a que la zona rural depende mayoritariamente de esa actividad.

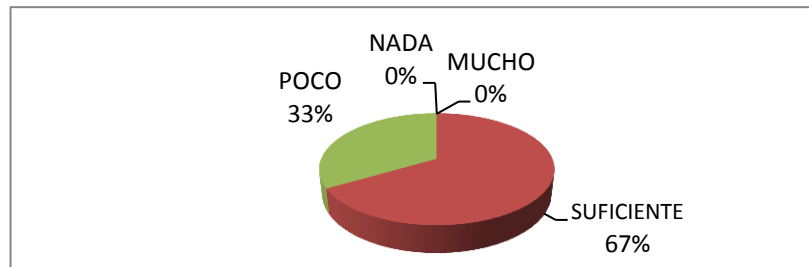
Muy cerca se encuentran el educativo y el comercial, el primero dirigido a estudios universitarios y el segundo a la adquisición de bienes, cada uno de los destinos alcanza el 27,8%. Cabe recalcar que a partir del 2011 la banca privada tomando en consideración a la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014), empezó a trabajar con el crédito educativo debido a que los profesionales de cuarto nivel ya se encuentran en condiciones económicas para pagar sus estudios; en tanto que el GSFPEP desde sus inicios cubrió la línea educativa básica y secundaria así como la comercial, como se lo puede ver en la ilustración 2.



**Ilustración 2:** Destino del crédito

**Fuente:** Encuesta

Comparando los plazos en la banca privada (GUAYAQUIL, 2014) son establecidos de acuerdo al perfil del cliente y al monto entregado, en el caso de GSFEP estos son estipulados de acuerdo a los ingresos generados en la actividad económica, de acuerdo a la encuesta el 67% de la muestra dice que el plazo fue suficiente, pero a pesar de eso no todos cumplieron con su obligación de pago, como lo muestra la ilustración 3.



**Ilustración 3:** Plazo de pago del crédito acorde a la actividad

**Fuente:** Encuesta

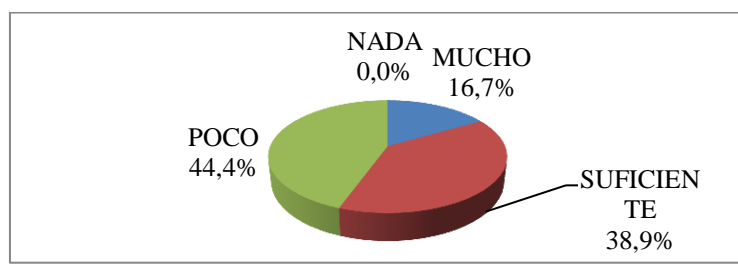
### 2.1.4. Montos y garantías de crédito.

**Tabla 4:** Montos y garantías

CRÉDITO	Banca Privada		GSFEPP	
	Monto	Garantía	Monto	Garantía
<b>Productivo</b>		-Personal	\$1.000-120.000	
	\$2.000-30.000	- Prendario		
<b>Comercial</b>		-Personal	\$150-10.000.	
	\$2.000-30.000	- Prendario		-Garantía moral
<b>Vivienda</b>	70% del costo	-Hipotecaria	\$500-30.000.	
				-Prendario
<b>Educación</b>	\$3.000-40.000	-Calificaciones	-\$5000.	
		-Personal		
<b>Tierras</b>	60% del costo	-Hipotecaria	\$500 -30.000.	

**Fuente:** Bancos privados del Ecuador (GUAYAQUIL, 2014) y el GSFEPP.

Al comparar los montos de ambas entidades por línea se refleja que existe uniformidad, con una diferencia poco significativa, aunque la banca le da preferencia al crédito de consumo por su rápido reintegro y satisfacción del cliente, el GSFEPP le da prioridad a toda sus líneas principalmente al productivo, otorgando montos de acuerdo al análisis de factibilidad realizados por el comité de crédito. Analizando las consultas estas expresan que el 44.4% están poco satisfechos con el monto, porque no cumplió con todas las expectativas esperadas, como se lo evidencia en la ilustración 4.

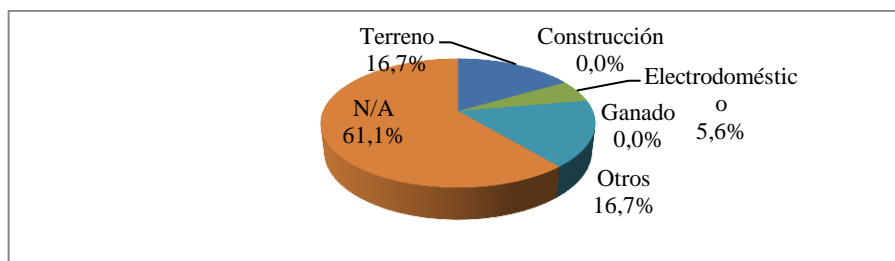


**Ilustración 4:** Grado de satisfacción según el monto del crédito

**Fuente:** Encuesta

Según la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 190), **capítulo IV.- Categorización y valoración de las garantías adecuadas, artículo 1.** antes de establecer un monto “La banca privada debe exigirle al cliente una serie de garantías confiables y seguras como es el caso de la hipoteca, garantes, títulos, bienes en dación del pago con el fin de minimizar riesgos”, en el caso del GSFEP este trabaja con dos tipos de garantías: prendaria y moral, dándole prioridad a la segunda que se basa en confiar en la palabra de pago del cliente, debido a que la primera es opcional porque los campesinos no contaban con bienes que cubrieran la deuda.

Fueron pocos los créditos con garantías y para aclarar lo comentado en el párrafo anterior la encuesta demuestra que el 61.11% no entregaron ningún tipo de bien como garantía, sólo la firma de documentos comerciales como: pagarés a la orden, letras de cambio y compromisos de pago, en tanto el 22.3% usaron garantías prendarias como terrenos y electrométricos con montos que van desde \$100-\$9000, y el 16.7% de la opción otros se refiere a pasantías obligatorias en (FEDARPROBIM) que hacían los beneficiarios de créditos educativos, como se lo puede ver en la ilustración 5.



**Ilustración 5:** Tipos de garantías  
**Fuente:** Encuesta

## 2.2. Distribución de créditos vencidos año 2007.

La siguiente tabla muestra los créditos vencidos por línea hasta el año 2007, aplicando lo que dice la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 130), **sección IV.- registros contables, art. 5.-** “Un crédito será transferido por la institución a la respectiva cuenta de cartera vencida, dentro del plazo que señale las disposiciones legales”, los mismos que han sido distribuidos según los montos y número de operaciones.

**Tabla 5:** Distribución de créditos

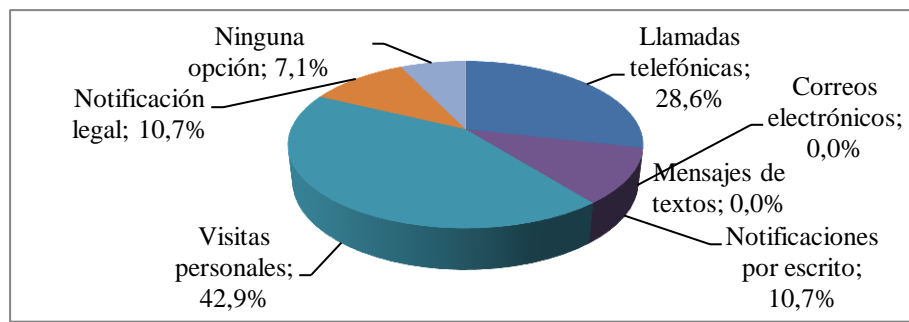
CRÉDITO	MONTO	%	Nº DE OPERAC.	%
<b>Productivo</b>	\$ 141.894,05	73,70	123	79,9
<b>Tierras</b>	\$ 10.441,12	5,42	3	1,95
<b>Vivienda</b>	\$ 367,27	0,19	10	6,49
<b>Educación</b>	\$ 39.825,61	20,69	18	11,7
<b>total</b>	<b>\$ 192.528,05</b>	<b>100</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Base de datos del GSFEP

En la tabla 5 se puede apreciar que la cartera vencida más alta es la productiva tanto en volumen con 73.70% como en operaciones con 79.9% seguida de la educativa, esto se produjo debido al incumplimiento de pago y la condonación de la deuda a causa de la existencia de plagas en los cultivos, por lo que se aplica lo estipulado por la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014) con la **Ley general de instituciones del sistema financiero, Art. 160.-** “En este caso se aplica la negociación o rebaja de las deudas malas o dudosas”. Lo mismo que equivale a perdonar las deudas vencidas.

## 2.3. Análisis de la gestión de cobranzas.

Según (GSFEP, 2006, pág. 3) de su Manual de Políticas y Procedimientos para el Registro Contable, “La cobranza debe ser realizada por el técnico que entrega el crédito siendo responsable del seguimiento y recuperación del mismo, aplicando diversas formas de cobro establecidas en el del GSFEP” resumidas en la ilustración 6:



**Ilustración 6:** Formas de cobro más usadas en el crédito  
**Fuente:** Encuesta

Entre las formas de cobro que se anexan a la investigación se encuentran las visitas personales con una frecuencia de 42.9%, aplicada con una intensidad de tres veces al año por crédito según la ilustración #11 de las encuestas en anexos, las visitas consistían en que los técnicos: pecuarios, forestales y sociales visitaran al deudor en su domicilio con el fin de recordarle su obligación pendiente de pago.

En el caso de las llamadas telefónicas este se encuentra en el segundo lugar con 28.57% de las respuestas obtenidas, con una frecuencia de dos veces al año por crédito según la ilustración # 9 de las encuestas en anexos. En este caso la institución aplicó lo establecido por la (Superintendencia B. , pág. 20) **La gestión de cobranza, art. 89.-** “Son los medios a través de los cuales se realiza la cobranza, tales como: llamadas telefónicas, visitas personales, mensajes de texto vía celular, entre otras”. Los mismos que fueron aplicados en todas las líneas con el número de veces que se consideró necesario.

La institución aplicó mayor énfasis en las políticas aplicadas en el 2011-2012, porque en ambos periodos aparecen altos niveles de recuperación en los créditos vencidos, según la tabla 7, 8, 9 y 10.

Dentro de la revisión documental del GSFEP se encuentran entre las otras formas de cobro la acción judicial con 10,7%, aplicando lo que dice la (Superintendencia B. , pág. 342), **Gestiones de cobranzas judiciales.** No se publicaron los nombres de los deudores tomando en consideración a la (Superintendencia B. ) aplicando **el Art. 88 del sigilo bancario** en el cual “La institución solo podrá proporcionar información general respecto

del comportamiento de clientes, para fines de evaluación del crédito otorgado” el mismo que sirve para resguardar la confidencialidad de la información de los clientes.

#### 1.4. Recaudaciones de los créditos otorgados.

Si bien los créditos iniciales alcanzan los \$200.000.00 desde el año 1998, con el transcurso del tiempo no ha alcanzado la recuperación integral de la misma, de acuerdo a los datos que presenta la institución sobre sus recaudaciones, se puede visualizar que en el periodo 2005-2006 se presenta una recuperación parcial de \$ 7.806,34 que representan el 3.90% en relación a la cartera total invertida.

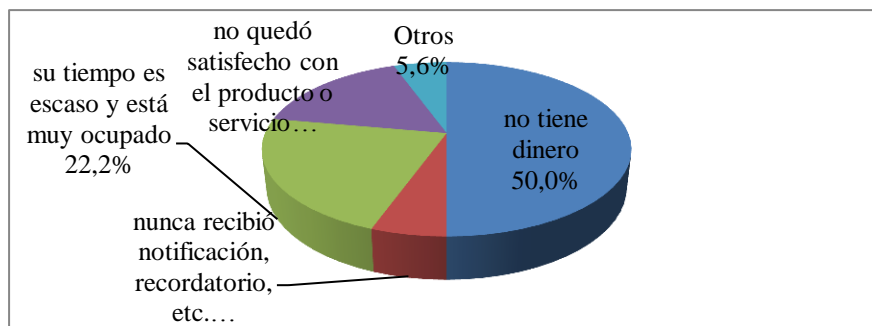
Por lo que según el (BCE, pág. 130), **título VI.- sección III.- tasas de interés, art. 4.-** “Las instituciones cobrarán sobre los valores utilizados la tasa de interés permitida más la indemnización moratoria vigente a la fecha de pago; además, deben retener sobre estas operaciones los impuestos respectivos.”

**Tabla 6:** Recaudaciones

ZONAS	DIC-2005	ENERO-2006	15 FEB-06	TOTAL RECUP.
Área Norte	50391,79	350,00	1.920,37	7.302,16
Área Muísne	445,04	59,14	-	504,18
Total Regional Esmeraldas DIC/2005 - 15 FEB/2006				7.806,34

**Fuente:** Base de datos del GSFPEP

Luego de analizar el cuadro de la tabla 6 para una mejor interpretación se tomó en consideración la opinión de los clientes que forman la muestra encuestada, y se pudo visualizar que el nivel de recaudación no fue el esperado por el GSFPEP ya que el 50%, alegan que el motivo del incumplimiento fue porque no tenían dinero debido a que sus ingresos no eran suficientes para cubrir su deuda, como se lo puede ver en la ilustración 7.



**Ilustración 7:** Factores que afectaron el cumplimiento de pago del crédito  
**Fuente:** Encuesta

### 2.5. Análisis de la cartera vigente frente a la vencida y de la morosidad anual.

Cartera vigente es la que se encuentra dentro del periodo de pago, mientras que la vencida es la que se encuentra al límite del periodo de pago y aún no ha sido cancelada por el deudor.

Según la (Superintendencia B. ) morosidad es el indicador financiero que mide la calidad de la cartera de crédito manejada por la institución, de acuerdo a la distribución de sus recursos, el cual es el equivalente de:

$$\frac{\text{Cartera de créditos vencida por línea}}{\Sigma \text{ Cartera de crédito vigente}} \times 100$$

A continuación se presentan cuadros comparativos de las líneas en el periodo 2007-2013.

**Tabla 7:** Línea de vivienda

PERIODOS	N° CRÉD.	VENCIDA		MOROSIDAD
		CAPITAL	VARIACIÓN AÑO2/AÑO1	
2007	10	\$ 3.926,79	-	13%
2008	10	\$ 3.926,79	-	41,8%
2009	8	\$ 2.324,28	-40,8%	39,5%
2010	8	\$ 2.324,28	-	58,0%
2011	8	\$ 2.174,28	-6,5%	62,9%
2012	1	\$ 367,27	-83,1%	66,8%
2013	1	\$ 367,27	-	-

**Fuente:** Base de datos del GSFEP

Luego de analizar el cuadro comparativo de la línea de vivienda, se pudo observar que en el periodo analizado se han reducido nueve créditos; además, no hay saldos de capital vigente debido a que pasó en su totalidad a vencida.

La tasa de disminución absoluta entre los años 2007-2013 es el 130,4%, al considerar la variación de cada año se determinó que en tres periodos disminuye hasta llegar a 83,1% en el 2012, esta situación se presenta seguramente porque ha sido recuperada. Aun así la morosidad en relación al mismo destino de la deuda es significativa de 66,8% en el 2012.

**Tabla 8:** Línea educativa

PERIODOS	N° CRÉD.	VIGENTE		VENCIDA		MOROSIDAD
		CAPITAL	VARIACIÓN AÑO2/AÑO1	CAPITAL	VARIACIÓN AÑO2/AÑO1	
2007	19	\$ 22.052,00	-	\$ 14.675,20	-	48,4%
2008	18	\$ 9.399,29	-57%	\$ 24.851,20	69,3%	264,4%
2009	17	\$ 5.881,00	-37%	\$ 34.250,49	37,8%	582,4%
2010	17	\$ 4.008,00	-32%	\$ 40.131,49	17,2%	1001,3%
2011	16	\$ 3.458,00	-14%	\$ 44.139,49	10,0%	1276,4%
2012	15	\$ 550,00	-84,1%	\$ 47.597,49	7,8%	8654,1%
2013	15	-	-100%	\$ 48.147,49	1,2%	-

**Fuente:** Base de datos del GSFEP

En el caso de línea educativa dentro del cuadro comparativo se visualiza que se han reducido cuatro créditos en el periodo analizado. La cartera vigente tiene un saldo de capital que disminuye poco a poco hasta llegar al 100% en el 2013, debido a que todo el saldo pasó a la cartera vencida, la misma que muestra un crecimiento en el periodo del 143,3%, dando como resultado una variación elevada de 69,3% ubicada en el 2009. Estos cambios producen que se obtenga como resultado una morosidad indicadora de 8654,1% situada en el 2012.

**Tabla 9:** Línea productiva

PERIODOS	N° CRÉD	VIGENTE	VENCIDA		MOROSIDAD
		CAPITAL	CAPITAL	VARIACIÓN AÑO2/AÑO1	
2007	124	\$ 8.258,55	\$ 197.805,22	-	652,6%
2008	123	-	\$ 197.244,08	-0,3%	2098,5%
2009	104	-	\$ 171.812,00	-12,9%	2921,5%
2010	104	-	\$ 171.812,00	-	4286,7%
2011	102	-	\$ 161.263,42	-6,1%	4663,5%
2012	77	-	\$ 142.097,15	-11,9%	25835,8%
2013	77	-	\$ 141.894,05	-0,1%	-

**Fuente:** Base de datos del GSFEP

En la línea productiva se observa que se han reducido cuarenta y siete créditos, con saldos de capital vigente hasta el 2007, ya que a partir del 2008 todos pasaron a la cartera vencida, la misma que muestra una reducción en el periodo del 31,3%, si se observan las variaciones entre un año y otro, la más alta está en el 2009 con el 12.9%.

Este escenario es ciertamente provocado por recuperación, dando como resultado una morosidad excesivamente elevada de 25835,8% instalada en el 2012, rebasando al máximo todos los índices obtenidos en el resto de líneas.

**Tabla 10:** Línea de tierras

PERIODOS	N° CRÉD	VENCIDA		MOROSIDAD
		CAPITAL	VARIACIÓN AÑO2/AÑO1	
2007	4	\$ 11.596,74	-	38,3%
2008	4	\$ 11.596,74	-	59,8%
2009	4	\$ 11.596,74	-	197,2%
2010	4	\$ 11.596,74	-	289,3%
2011	4	\$ 11.596,74	-	335,4%
2012	2	\$ 10.541,12	-9,1%	1916,6%
2013	2	\$ 10.441,12	-0,9%	-

**Fuente:** Base de datos del GSFEPP

En la línea de tierras se observa que se han reducido dos créditos, y no posee saldos de capital vigente, el mismo que disminuye el 10% entre el 2007-2013, aunque no tiene variaciones hasta el 2011, a partir del 2012 comienza a presentar movimientos alcanzando la disminución de 9.1% en el 2013, provocado por la recuperación de los saldos dando como resultado una morosidad que varía entre 38.3% a 1916.6% hasta el 2012.

Al analizar la situación de las líneas, se refleja la existencia de variaciones significativas entre el 2011-2012 tanto en el número de créditos como en los saldos de capital vigentes y vencidos, incluido el 2008 en el caso de educación, esto es debido a que la institución usó la acción judicial como estrategia para la recuperación de los créditos.

Además se ha tomado en consideración el **Art. 25 numeral 3 del Reglamento para la Aplicación de la L.O.R.T.I.** para la eliminación definitiva de los créditos incobrables con cargo a la provisión del 50% sobre la cartera vencida y a los resultados del ejercicio, aplicados en los créditos con más de cinco años de vencimiento, por lo que al comparar las tablas se identificó que la línea de créditos con mayor índice de morosidad está entre el educativo y productivo por sus altos niveles de colocación.

**El Reglamento para la Aplicación de la L.O.R.T.I. Cartera de dudoso cobro NIC 18.18.** Donde el valor definido de cada cuenta se registró con bases técnicas cargándose al gasto y abono a la provisión.

A continuación, se presenta el resumen con los índices de morosidad anuales sobre la cartera total dentro del periodo de análisis, como se lo puede ver en la tabla 11.

**Tabla 11:** Morosidad anual

MOROSIDAD ANUAL						
2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
752,2%	2528,1%	3740,6%	5635,3%	6338,2%	36473,3%	-

**Fuente:** Base de datos del GSFPEP

Analizando la morosidad anual frente al total de la vigente, se observa que desde el 2007 se presenta altos porcentajes de vencida en relación a la vigente, provocando que el índice de morosidad sea 752,2%, superando lo fijado por la (Superintendencia B. ) de 6.3% para instituciones pequeñas, 1.9% medianas y 2.6% para las grandes.

Con el pasar del tiempo aumenta en gran escala hasta llegar a 34960,2% en el 2012; esto se muestra debido a que posiblemente las gestiones de cobranzas realizadas por la institución no fueron totalmente efectivas, causando que no se obtenga el monto de recuperación estimado y el aumento de la morosidad en más del 100%.

## **2.6. Discusión sobre las características de los créditos asignados, la gestión de cobranzas, recuperación y morosidad.**

Analizando las características de los créditos incluidos los montos, plazos y garantías, se tomó en consideración varias normativas que fundamentan sus características, como:

La ley de la (Superintendencia de Banco, 2012, pág. 6), dice en el **capítulo II de la ley de regulación del costo máximo efectivo del crédito, capítulo II art. ...(3)** que “Los montos otorgados y las tasas de interés efectivas que las instituciones del sistema financiero deberán ser informadas por éstas, mensualmente al Banco Central del Ecuador y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.” Es por eso que el FEPP estableció sus montos de operación tomando en consideración las condiciones y actividad de los campesinos, y lo establecido por los organismos de control.-

Según él (BCE) y la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 130), **título VI.- sección III.- tasas de interés, artículo 4.-** “Las instituciones cobrarán sobre los valores utilizados la tasa de interés permitida más la indemnización moratoria vigente a la fecha de pago; además, deben retener sobre estas operaciones los impuestos respectivos”. En este caso la institución trabaja con el margen de tasa de intereses permitidos, los mismos que fueron cobrados en la fecha de pago respectiva.

Ley orgánica en defensa del consumidor elaborada por (ASAMBLEA, pág. 5), **capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores, art 4.** “Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar”. Los deudores tuvieron una explicación clara sobre las condiciones de los créditos asignados, pero no se midió el riesgo del nivel elevado de colocación por cada línea.

Junta (BANCARIA, pág. 18), **Capítulo V, La función de comité, art. 44.-** “Será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito”. El comité de créditos del FEPP analizaba las posibilidades de otorgar o negar un crédito, según los antecedentes del cliente.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 194), **sección III.- de los ajustes artículo 8.-**“La garantía adecuada, deberá tener un valor no inferior al 140%, cuando se trate de los límites previstos en organismos privados y del al 120% en públicas, que se obtendrá de la valoración que efectúe el perito a los respectivos bienes”. Aunque el FEPP, aplicó lo dicho anteriormente sobre las garantías, estas no fueron obligatorias, con el fin de facilitarle al cliente el acceso a un crédito.

Además la empresa cumple con la (Superintendencia, pág. 341), **título XIV.- Capítulo I.- de las tarifas por servicios financieros,** que se refiere a “La impresión y entrega de la tabla de amortización, ya que es un derecho del cliente conocer los dividendos que deberá pagar, y que la institución financiera le cobra la tasa de interés, que es el costo

del crédito.” Aunque las tablas de amortización eran impresas, estas no eran entregadas y explicadas en su totalidad a los deudores.

De acuerdo a la opinión de cada uno de los encuestados, afirman que no tuvieron problemas con los requisitos para acceder al crédito y que usaron el dinero para el objetivo planteado en el contrato, pero aducen que, no están totalmente satisfechos con el monto, porque no cubrió con todas las expectativas en cuanto a los gastos incurridos en el proyecto, pero a pesar de eso el plazo del crédito fue suficiente como para cubrir las cuotas mensuales. Adicionalmente, comentan que no presentaron ningún tipo de garantía, porque no contaban con bienes propios legalmente establecidos que respalden el pago de la deuda.

En lo relacionado a la documentación para el análisis, evaluación y seguimiento del crédito, al verificar físicamente los expedientes de crédito que reposan en el FEPP, se muestra que estos no presentan la suficiente información del cliente, como para realizar el seguimiento.

Los montos y plazos de los créditos se basaron en un análisis de los posibles ingresos, gastos y productos que el cliente podía obtener cada cierto periodo. Además, los documentos en custodia muestran que la promesa de pago del crédito es la única garantía de cancelación de la deuda, pues no existen garantías reales.

Luego de analizar lo dicho en los párrafos anteriores, se muestra que el FEPP ha establecido montos, plazos y garantías de operación de acuerdo a lo estipulado en la normativa, sin percibir que el dinero otorgado no era suficiente para cubrir la actividad propuesta, causando probablemente que los clientes dejen de cumplir con la obligación de pago al no alcanzar los niveles deseados de ingresos. Y por ende dejando desprotegido el crédito a la hora de recuperarlo.

En el caso de la gestión de cobranza y recuperación de créditos, los encuestados aducen que luego de recibir el crédito se les aplicó varias formas de cobro, entre las más usadas se presentan las visitas personales que consistieron en un seguimiento no muy frecuente aplicado de una a tres veces al año. Además, dicen que la causa que afectó el cumplimiento de pago de la deuda fue porque no tenían dinero.

Por otro lado el GSFEP dice que para la recuperación de la cartera se han presentado formas de cobro según el convenio y las disposiciones legales, pero la más usual ha sido el diálogo a través de visitas personalizadas, teniendo en consideración la fecha de pago y la tabla de amortización. La gestión de cobranzas se realizaba mínimo una vez al mes por crédito, con el fin de evidenciar que los créditos fueran usados según lo propuesto.

Es por eso que para poder fundamentar lo dicho anteriormente, se toma en consideración lo que dice la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 212), **sección II.- administración del riesgo de crédito, art. 3.-** “Las instituciones controladas deberán contar con un proceso que permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico”. Hasta el momento todos los créditos vencidos han sido provisionados a tal punto, que aumentan las pérdidas operacionales.

Ley orgánica en defensa del consumidor elaborada por (ASAMBLEA), **capítulo VIII, protección contractual art. 49.- Cobranza de créditos.-** “En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre”. En las cobranzas se aplicaron todos los procedimientos exigidos en la ley, e incluso se dejó abierta la predisposición del deudor en el pago mensual de la deuda.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 342), **Cobranza extrajudicial, título XIV, artículo 10.-** Las instituciones del sistema financiero deberán informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos”. El FEPP le confirmaba al cliente la aprobación del crédito, para luego cumplir con el desembolso previsto en el acuerdo.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 342), **de las tarifas por servicios financieros, sección III, artículo 30.-** “El valor del interés de mora será calculado sobre el saldo del capital impago en la forma prevista en el penúltimo

inciso del artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor”. En este caso el interés por mora por un lado en su mayoría fue cobrado antes que el capital y por el otro no fue recuperado.

(Superintendencia S. , 2012, pág. 214), **sección III.- metodología y procesos de administración del riesgo de crédito, artículo 6.-** “Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito”. El riesgo aumento de manera impresionante debido al aumento en la morosidad generado por el aumento en la cartera vencida.

Quiere decir que, aunque el FEPP no fue constante con el seguimiento del cliente, aplicó lo dicho en la normativa sobre el monitoreo de los créditos; y el incumplimiento de pago del cliente por falta de dinero se presenta como una situación común dentro de la economía de los deudores, al manejar ingresos económicos que no permiten cumplir con las obligaciones de pago, lo que da como resultado una dificultosa recuperación de los créditos; esta situación causa un incremento acelerado de la cartera vencida y por ende de la morosidad y riesgo de pérdidas monetarias por cada línea colocada.

## **INFORME DE LAS NOVEDADES**

Dentro de las novedades se muestra que la institución no tiene actualizada toda la base de datos de sus deudores, con respecto a la dirección y números telefónicos, haciendo dificultosa la ubicación exacta de la muestra seleccionada, a pesar de eso se localizó a todas las personas con la ayuda de las personas resididas en los pueblos, las mismas que demostraron mucho interés y amabilidad en el desarrollo de las encuestas.

Se aplicaron de dos a tres encuestas diarias, debido a que las personas viven en pueblos alejadas de la ciudad, donde el tiempo de localización fue de 30 minutos a 3 horas, en transporte terrestre y fluvial.

En el análisis de la cartera de créditos vencidos del FEPP, se pudo observar que la mayoría de las líneas no posee montos de capital vigentes en todos los periodos, debido a que ésta disminuye y aumenta el capital vencido, el mismo que es provisionado en el 21% de la cartera total vencida, esta situación da como resultado una morosidad anual que oscila entre 1% a 36473,3%, alejando cualquier posibilidad de recuperación total de los créditos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Luego de analizar las características de los créditos otorgados por el FEPP, se identificó que los montos, plazos, garantías y las demás condiciones especiales de cada línea, son similares a la banca privada de acuerdo a la normativa de la (Superintendencia de Banco, 2012, pág. 6), en el **capítulo II de la ley de regulación del costo máximo efectivo del crédito, capítulo II art. ...(3)**. A excepción de las garantías, que en caso del FEPP no son obligatorias, porque fueron establecidas de acuerdo a la actividad económica del cliente, que pertenece a un estrato económico bajo y por ende no cuentan con fuentes de recursos económicos estables. Aunque su fin fue satisfacer y ayudar a la comunidad, el crédito no cubrió todas las expectativas previstas en el acuerdo, porque los clientes quedaron insatisfechos con el monto al no cumplir con las expectativas deseadas donde aplica Ley Orgánica en Defensa del Consumidor elaborada por (ASAMBLEA, pág. 5), **capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores, art 4**.
- Investigando las causas que alteraron el proceso de la gestión de cobranza en la institución, se reflejó que aunque se cumple con los medios de cobranza estipulados por la (Superintendencia B. , pág. 20) **La gestión de cobranza, art. 89.-** tales como: llamadas telefónicas, visitas, mensajes de texto vía celular, entre otras; se aplicaron con una baja frecuencia, que a criterio de los deudores ocurrió de dos a tres veces al mes o tres veces al año, ocasionando que el nivel de recuperación no fuera el esperado. En el 2011 y 2012 la institución aplicó la **Cobranza judicial-extrajudicial, título xiv, artículo 10** (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2014, pág. 342), registrando los niveles más altos de recaudación en todo el periodo de análisis y la disminución directa del saldo vencido.
- Como la institución decidió no otorgar más créditos, en la propuesta se determinó realizar una alianza estratégica de capacitaciones entre el FEPP y las instituciones

financieras, con el objetivo de mejorar la visión, uso y fin del dinero brindado, facilitando los conocimientos necesarios en los sectores más vulnerables y necesitados. Esta oportunidad se puede presentar con el BNF que próximamente será sujeto de una reestructuración institucional, cuyo objetivo es crear una entidad financiera que se vincule a las condiciones de ruralidad y de la realidad que tiene el sector agrícola del país.

## **PROPUESTA**

Debido a la experiencia obtenida en el otorgamiento y recuperación de créditos, hizo que el coordinador de la regional Esmeraldas en conjunto con el equipo técnico, el de abril del 2014 decidieron no participar más en la entrega directa de créditos, y concentrar sus actividades en la capacitación técnica de los campesinos de la zona norte de la provincia de Esmeraldas. Es por eso que se propone una propuesta segregada en tres ítems como se muestra a continuación.

### **a) Base de datos y recuperación de deuda:**

Actualizar la base de datos de cada uno de los deudores, estableciendo una nómina más clara de los datos personales del cliente sobre su ubicación, monto exacto adeudado, situación laboral y económica actual; que faciliten la cobranza de los créditos vencidos y la posibilidad de seguir apoyándolos en la capacitación técnica.

Para completar la base de datos, la institución debe:

1. Organizarlas actividades financiadas por línea de crédito.
2. Realizar un mapeo de los deudores de acuerdo a su ubicación.
3. Distribuir en grupos las rutas de acceso más cercanas.

Realizar la contratación de un equipo de abogados externos que trabajen por resultados, cuyos honorarios sean cancelados en base a la recuperación de cartera, usualmente es del 10% de los valores recuperados; ya que es más conveniente recuperar una parte de la cartera a perder el 100% de la misma.

### **b) Administrativa:**

Realizar un análisis sobre las líneas que necesitan mayor apoyo técnico, basados en las realidades de cada una de las localidades, donde se desea intervenir, especialmente en la zona norte de la provincia. Tomando como referencia los cambios en la matriz productiva a nivel nacional, de acuerdo a la (SENPLADES, 2014) en el eje No. 1 que

se refiere a la “Diversificación productiva basada en el desarrollo de nuevas actividades productivas-maricultura, biocombustibles, productos forestales de madera que amplíen la oferta de productos ecuatorianos y reduzcan la dependencia del país.”, el mismo que puede ser parte de la cadena de valor de acuerdo a la naturaleza de la zona, para así determinar cuál sería la línea de capacitación que se podría aplicar en las nuevas corrientes de producción nacional.

**c) Acompañamiento técnico:**

La institución debe rescatar su esencia, la cual es realizar capacitaciones a los campesinos sobre sus cultivos, ciclos de producción, tenencia de tierras, creación de nuevos negocios para vender sus productos agrícolas, entre otras; fusionando a su trabajo las fuentes de financiamiento, mediante alianzas estratégicas con instituciones financieras, a fin de fortalecer y garantizar los resultados en las actividades de emprendimientos entre los beneficiarios.

## RECOMENDACIONES

- Actualizar la base de datos de los clientes que se encuentran en cartera vencida, para lograr la recuperación total o parcial de los saldos vencidos, a través de la contratación de un equipo de abogados, cuyo honorario será del 10% en base a los saldos recuperados. Aprovecharemos la base de datos para fomentar la capacitación técnica brindada a los campesinos, poniéndole énfasis a las líneas más solicitadas en las nuevas corrientes de la matriz productiva, esto permitirá realizar alianzas estratégicas de capacitación con instituciones financieras, para preparar a los campesinos sin perder su razón de ser.
- Determinar procesos claramente definidos, para que cualquiera que sea su accionar, tenga bien marcado su horizonte y minimice los riesgos de errores y pérdidas de acuerdo a la NIIF 8.- “Segmentos de operación: que aporta en el desarrollo de actividades empresariales, con el objeto de decidir sobre los recursos y procesos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento.
- Aplicar la NIIF 13.- **Medición del Valor Razonable**, para realizar medición de los niveles de saldos vencidos aceptados basados en el mercado y en la ley, incluyendo el riesgo de pérdida en colocación. De la mano con la **Depuración de los ingresos**. Sección Primera De las Deducciones, (L.O.R.T.I, 2014), capítulo IV, art. 11. Ya que ambas van a permitir efectuar la eliminación definitiva de los créditos incobrables y vencidos, con cargo a las provisiones y a los resultados del ejercicio reflejados en sus estados financieros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, A. (JUNIO de 2012). El endeudamiento creció tras la dolarización. *EL COMERCIO*.
- ASAMBLEA, N. (s.f.). *LEY DEL CONSUMIDOR*.
- BANCARIA, J. (s.f.). *FUNCION DE UN COMITE DE CRÉDITOS*.
- Banco Central, d. E. (2008). *Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado*. Quito.
- BCE. (s.f.). *TASAS DE INTERES*.
- CEDA. (2011). *Situacion de la Transparencia y Rendicion Cuentas ONG Ecuador*.
- Douglas M. Emeri, j. D. (s.f.). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación, 2000.
- Edgardo, V. O. (2008). *Evaluacion de Riesgos de Creditos*. Lima: INDECOPI.
- FEDARPROBIM. (s.f.).
- Godoy, R. R. (20 de Abril de 2014). Entrevista sobre créditos otorgados. (J. T. Tenorio, Entrevistador)
- GSFEP. (07 de JUNIO de 2006). *MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDMIENTOS PARA EL REGISTRO CONTABLE*. ESMERALDAS, ECUADOR.
- GUACHAMÍN .M, C. R. (2007). *ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL PERÍODO 2002-2006, SU SOSTENIBILIDAD FINANCIERA E IMPACTO ECONÓMICO EN EL ECUADOR*. QUITO.
- GUAYAQUIL, B. D. (10 de JUNIO de 2014). *PORTAL NET*.
- Junta Bancaria, d. E. (2009). *Ley general de instituciones del sistema financiero*. Quito.
- JUNTA BANCARIARIA, E. (16 de 09 de 2014). *Resolución No. JB-2012-2217*.  
Obtenido de  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol\\_JB-2012-2217.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2217.pdf)

- L.O.R.T.I. (20 de MAYO de 2014). Obtenido de <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2014/LEY%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- L.O.R.T.I. (2008). *La normativa tributaria considera deducible las provisiones para créditos incobrables* . Quito.
- LA HORA, D. (30 de JUNIO de 2011). BNF entrega créditos en Esmeraldas. *LA HORA*.
- León, J. G. (2001). *Introducción al análisis de riesgos*. Noriega: Limusa-Noriega.
- Normas Internacionales, d. C. (2010). *Cartera de dudoso cobro* . Ecuador.
- PICHINCHA, B. D. (17 de MAYO de 2014). *REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO*. Obtenido de <http://www.creditos.com.ec/requisitos-para-gestionar-creditos-en-el-banco-pichincha/>
- SENPLADES. (13 de enero de 2014). *SEMPLADES*. Recuperado el 13 de octubre de 2014, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz\\_productiva\\_WEBtodo.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf)
- Sistema Financiero, d. E. (2008). *Ley general de instituciones del sistema financiero de los procedimientos*. Quito.
- Superintendencia de Banco, S. (2012). *Normas Generales para la Aplicación de las Normas del Sistema Financiero*.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, S. (16 de SEPTIEMBRE de 2014). *COMISION DE LEGISLACION Y DOCIFICACIÓN*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html)
- Superintendencia de Bancos, y. S. (2012). *Normas Generales para la Aplicación de las Normas del Sistema Financiero*.
- Superintendencia. (s.f.). *LEY DE REGULACION DEL COSTO MAXIMO EFECTIVO DEL CREDITO*.
- Superintendencia, B. (s.f.).
- Superintendencia, B. (s.f.). *Normas Generales para la Aplicación de las Normas del Sistema Financiero*.
- Superintendencia, B. (s.f.). *Normas Generales para la Aplicación de las Normas del Sistema Financiero*.

- Superintendencia, S. (2012). *Normas Generales para la Aplicación de las Normas del Sistema Financiero*.

# **ANEXOS**

# LOGOTIPO



*Ilustración 8: EDIFICIO GSFPEP REGIONAL ESMERALDAS*

DIRECCIÓN: SUCRE 1133 Y JUAN MONTALVO



**Nómina de los grupos o asociaciones campesinas a investigar, que se encuentra en la muestra de la cartera vencida desde el año 2007 al 2013, distribuidos en 4 rutas de viaje.**

**Tabla 12:** Ficha Técnica

<b>Tipo de Ficha:</b>	Campo
<b>Título:</b>	Encuesta a los 18 grupos campesinos que se encuentran en la muestra de la cartera vencida del GSFPEPP Regional Esmeraldas periodo 2007-2013.
<b>Tema de investigación:</b>	Análisis de la cartera vencida del grupo social FEPP en el periodo 2007-2013/ para identificar las causas del incumplimiento.
<b>Nombre del investigador :</b>	Mendoza Tenorio Jenniffer Tatiana
<b>Institución:</b>	Grupo Social FEPP Regional Esmeraldas
<b>Lugar</b>	Esmeraldas
<b>Fecha:</b>	01/04/2014
<b>Hora:</b>	10:00 a.m.
<b>Ocupación de la fuente:</b>	Campeños agricultores

**Fuente:** Grupo Social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio.

## RUTA No. 1

**TOTAL**  
**RUTA 1: 9**

**ZONA No. 1:SAN  
LORENZO**

No.	Organización / cliente	Destino del crédito	Dirección / comunidad	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Garantías
1	Grupo Familiar Ramirez Corozo (Sra. Glenny Corozo)	Cría y Engorde de Pollos y para el fortalecimiento a la comercialización de productos de primera necesidad	La Boca	5000	16	5800	27/01/2004	27/01/2006	Un Pagaré

2	* G.F. Mujeres Negras de Urbina (Sra. Maruja Nazareno cabeza)	Capitalización de Caja de Ahorro y crédito	Urbina	2000	12	2240	03/02/200 4	03/08/2005	Un Pagaré
3	SRA.DOMIN GA PRADO	construcción de una vivienda	San Lorenzo(MA XIMO CANGA CRUZ ROJA 0992451971)	1200	20	1440	29/04/200 6	29/04/2005	Un Pagaré
4	José Luis Caicedo Mina	CRÉDITO EDUCATIVO	Labora en la Sub. De Recursos Pesqueros	0	16	0			
5	Grupo Familiar Ana Belen 2 (Pastor Mercado Corozo, Olfia Wilson Arroyo)	Fortalecimiento a la comercializació n de productos de primera necesidad	Concepción	2500	16	2900	23/09/200 3	23/03/2005	Un Pagaré

**ZONA No. 2: EL PROGRESO**

No.	Organización / cliente	Destino del crédito	Dirección / comunidad	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Garantías	Total vencido mas intereses	Total por pagar
1	GRUPO FAMILIAR "LA BONDAD" (Sr. Domingo Elmer Francis Ruano y Henry Francis Ruano)	Comercialización de Productos de la Zona y Víveres	El Progreso	2830	12	3169,6	17/09/2002	17/09/2004	Un Pagaré	1.800,00	1800

**ZONA No. 3: BORBÓN**

No.	ORGANIZACIÓN / CLIENTE	DESTINO DEL CRÉDITO	Dirección / comunidad	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Garantías	Total vencido mas intereses	Total por pagar
1	Sara Quiñónez Quiñónez	CRÉDITO EDUCATIVO	Labora en el Hospital de la zona	0	16	0				6.377,34	8128,24

2	GRUPO ARROZ COMUNIDAD LA LOMA (Sr. Patricio Carlo Sama y Javier Nazareno)	Siembra de 11,5 ha. De Arroz	Comuna la Loma - tambillo	2435,8	20	2922,96	03/07/200 2	03/07/200 4	Un Pagaré	664,44	1007, 53
3	Grupo Familiar Corozo Nazareno (Sr. Manuel Corozo Quiñónez y Gertrudis Nazareni)	Compra de 10 cabezas de ganado de insumos pecuarios	La Loma - Parroquia Tambillo	4000	18	4720	12/12/200 2	01/10/200 6	Un Pagaré	2.413,13	3395, 42

## RUTA No. 2

**TOTAL RUTA 2: 4**

### ZONA No. 1: ANCHAYACU

No .	Organización / cliente	Destino del crédito	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Garantías	Total vencido mas intereses	Días de mora	Total por pagar
1	GRUPO SEMBR.ARROZ ANCHAYACU - <b>PLÁTANO</b> (Ernesto Quiñónez Perlaza, Willian Castillo zambrano y Alberto Medina)	Siembra de 9 Ha. De Plátano	3060	20	3672	20/02/2002	20/02/2002	Un Pagaré	748,11	1121	1260,61
2	GPO. ASO. "FE Y ESPERANZA" (Teresa Vivero y catalina Zamora)	Cría, engorde y comercialización de 100 pollos broilers	850	18	1003	27/02/2002	27/02/2003	Un Pagaré	1.000,00	1121	1594,75

**ZONA No. 2: ARENALES**

<b>No .</b>	<b>ORGANIZACION / CLIENTE</b>	<b>DESTINO DEL CRÉDITO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>TASA DE INTERÉS</b>	<b>CAPITAL + INTERÉS NORMAL</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	<b>GARANTÍAS</b>	<b>TOTAL VENCIDO MAS INTERESES</b>	<b>DÍAS DE MORA</b>	<b>TOTAL POR PAGAR</b>
<b>1</b>	GPO.FAM.LA ALICIA DE ARENALES (Sr. Alonzo Corozo)	Fortalecimiento de la Comercialización de Cacao	2600	16	3016	02/09/2003	02/09/2005		930,47	1121	1440,41
<b>2</b>	Grupo Asociativo "UCAO" (Eligio Mosquera valencia y Alonso Corozo Corozo)	Actividades de Comercialización de Cacao	5000	18	5900	14/06/2002	14/06/2005	Un Pagaré	1.091,98	1121	1765,24

## RUTA No. 3

**TOTAL RUTA 3:        4**

### ZONA No. 1: LIMONES

No.	Organización / cliente	Destino del crédito	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Total vencido mas interese	Días de mora	Total por pagar
1	Frixon Caicedo Medina	CRÉDITO EDUCATIVO	0	12	0	6.033,02	235	6489,34
2	Aura Caicedo Medina	CRÉDITO EDUCATIVO	0	12	0	473,44	1138	659,79

**ZONA No. 2: LA BARCA**

No.	Organización / cliente	Destino del crédito	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Total vencido mas intereses	Días de mora	Total por pagar
1	Aso. Recolectores La Barca (Perfecto Báez y Francisco Chamorro)	Comercialización de Productos Bioacuaticos	10000	20	12000	13/06/2001	14/12/2004	418	881	643,05

**ZONA No. 3: LA TOLITA**

No.	Organización / cliente	Destino del crédito	Capital	Tasa de interés	Capital + interés normal	Fecha de entrega	Fecha de terminación	Total vencido mas intereses	Días de mora	Total por pagar
1	Grupo Tolita Pampa de Oro (Jesús Camacho y CalixtaSolis)	Rehabilitación de Cocales	10122,52	12	11337,22	10/12/2004	01/06/2009	9.940,34	881	12306,76

## RUTA No. 4

**TOTAL RUTA 4: 1**

### ZONA No. 1: SAN GREGORIO

No .	Organización / cliente	Destino del crédito	Tasa de interés	Total vencido mas intereses	Total por pagar
1	Héctor Párraga Caicedo	CRÉDITO EDUCATIVO	16	3.460,00	3460

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

### Gastos del proyecto.

**Tabla 13: PRESUPUESTO DE GASTOS**

DETALLE	Cantidad	valor unitario	Total
<b>RECURSO MATERIAL</b>			
Resma de papel	2	4,5	9
Cartuchos	2	50	100
Cinta scoch	1	0,4	0,4
Copias	70	0,04	2,8
Transporte (viajes)	13	12	156
Alimentación	20	7	140
Hospedaje (noches)	15	10	150
Empastado	3	9	27
Anillado	5	1,2	6
Internet (meses)	5	20	100
Memoria USB	1	15	15
Computadora (meses)	10	27,78	277,8
Cámara (meses)	9	5,56	50,04
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Investigador	1	350	350
Encuestas	18	0,25	4,5
		<b>Subtotal</b>	<b>1388,54</b>
		<b>10% imprevisto</b>	<b>139</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>1.527</b>

**Fuente:** Grupo Social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio.

**Tabla 14: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

No	Actividades	Semanas																															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	Revisión bibliográfica																																
2	Recolección de información de campo																																
3	Análisis de información																																
4	Discusión entre el lugar de los hechos y las normas																																
5	Analizar las características de créditos																																
6	Analizar la Gestión de cobranza																																
7	Propuesta financiera-administración																																
8	Conclusiones																																
9	Recomendaciones																																
10	Lectura previa del informe final																																
11	Correcciones del informe																																
12	Presentación del informe final																																

**Fuente:** Grupo Social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio.



## ENCUESTA

**Objetivo General :** Analizar la colocación, las políticas de créditos y los cambios en las condiciones del entorno de los clientes que fueron beneficiarios de los créditos del GSFEPP Regional Esmeraldas y que ahora se encuentran en carteras vencidas, desde el año 2007-2013.

**Muy buenos días sr(a), por favor lea detenidamente cada y una de las preguntas y si presenta alguna inquietud, no dude en preguntarle al encuestador, para una mejor comprensión e interpretación de la encuesta.**

### Datos Generales:

\*Nombre:..... \*Edad:.....  
\*Dirección..... \*Teléfono:.....

\*Tipo de crédito:

\*Vivienda:  Educación:  Comercial:  Consumo:  Productivo:

\*Tipo de garantía: Prendaria  Hipotecaria  Quirografaria

\*Monto: \$  dólares Plazo:  días

\*Edad:  años

\*Género: Masculino  Femenino

1. ¿Que es un crédito, según su criterio?

.....

2. ¿Cómo califica el beneficio del crédito recibido? Escala del 1 al 5

1.  2.  3.  4.  5.

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

Mucho  Suficiente  Poco  Nada

4. ¿El monto del crédito ha satisfecho sus necesidades?

Mucho  Suficiente  Poco  Nada

5. ¿En qué consiste su garantía y a qué monto asciende?

GARANTÍA	VALOR	
Terreno		
Construcción		
Electrodoméstico		
Ganado		
Otros		
N/A		

6. ¿Cuál fue el destino de su crédito ?(señales las opciones según el crédito)

• **Vivienda**

- Mejorar la estructura de la vivienda
- Construcción
- Refacción
- Planos estudios
- Compra de terrenos y mejoras.
- Otros -----  
-----

• **Educación**

- Estudios primarios
- Secundarios
- Universitarios
- Postgrado y maestría
- Otros -----  
-----

• **Comercial**

- Adquisición de mercaderías
- Adquisición de mobiliario de oficina
- Adquisición de inmuebles
- Otros -----  
-----

- **Consumo**

- Compra de electrodoméstico
- Gastos médicos
- Pago de deudas
- Vestuario y alimentos
- Otros**.....  
.....

- **Productivo**

- Producción agrícola
- Compra y mejora de hatos ganaderos
- Animales
- Maquinaria
- Sistema de riego
- Abonos, cercas, servicios veterinarios y otros complementarios
- Otros** -----  
-----

**7. ¿Cuáles fueron las formas de cobro que se usaron al momento su crédito, y cuantas veces? ( marque con una X)**

x	OPCIONES	FRECUENCIA				
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	otros
	Llamadas telefónicas					
	Correos electrónicos					
	Mensajes de textos					
	Notificaciones por escrito					
	Visitas personales					
	Notificación legal					

**8. ¿Cuáles fueron los factores que afectaron el cumplimiento de su pago?  
(Marque las opciones)**

- Porque no tiene dinero
- Porque nunca recibió notificación, recordatorio, etc.
- Porque su tiempo es escaso y está muy ocupado
- Porque no quedó satisfecho con el producto o servicio
- Otros -----

**Muchísimas gracias por su colaboración.**

**GRUPO SOCIAL FEPP  
ENTREVISTA AL COORDINADOR  
PERÍODO: 2007-2013**

**PERSONA ENTREVISTADA:** RAÚL ROJAS GODOY

**OBJETIVO:** LOGRAR OBTENER UN CONOCIMIENTO GENERAL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA INSTITUCIÓN.

1. ¿Cómo cree usted que vieron las personas la oportunidad de los créditos en el sector campesino?
2. ¿Cuánto debía representar porcentualmente la garantía según el monto de crédito otorgado?
3. ¿Cuáles han sido las gestiones de cobro aplicadas para la recuperación de la cartera?
4. ¿Cómo se evidenciaba que los créditos eran usados para el fin propuesto, que tan frecuente era el seguimiento?
5. ¿Cree usted que el número de personas que conforman la actividad de cobro es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
6. ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitación relacionada con el área de créditos?
7. ¿Ha pensado en soluciones para recuperar la cartera vencida?

**ELABORADO POR:** Jenniffer Mendoza Tenorio

**FECHA:** 21/MAY/2014

**REVISADO POR:** Ing. Cecilia Velasco

**HORA:** 08:30 A.M.

**GRUPO SOCIAL FEPP**  
**NARRATIVA DE ENTREVISTA AL COORDINADOR**  
**PERÍODO: 2007-2013**

El Grupo Social FEPP dentro de la trayectoria que posee en la provincia de Esmeraldas y por ser un fondo de desarrollo para los campesinos ubicados en las parroquias rurales de la provincia, inició la actividad de otorgar créditos a partir del año 1998 hasta el año 2005.

Según su coordinador el Ing. Raúl Rojas que lleva más de veinte años trabajando en la institución y más de doce años como coordinador los campesinos vieron los créditos brindados como una oportunidad de progreso y mejora, porque en realidad lo necesitan, ya que por varios factores como: su actividad productiva, los sectores en los que se ubican y los problemas ambientales, que no consienten que crezcan en el desarrollo y cultivo de sus productos agrícolas. Pero previo a la entrega de los créditos se realizaron varias reuniones que permitieron analizar y saber cuáles eran las condiciones y necesidades productivas reales a desarrollar con los créditos que entregaba la institución.

Los créditos por ser entregados a campesinos que por lo general solo contaban con sus terrenos, casas, entre otros artículos, no tenían la necesidad de entregar uno de sus bienes, porque la institución en ese tiempo no pedía garantías o contrapartes para acceder a los créditos.

Es por eso que, se firmaba un convenio, letras de cambio, pagaré y una garantía solidaria que consistía en hacer un compromiso grupal de que el dinero iba a ser usado según los fines propuestos y que se devolvería según los plazos estipulados en el convenio cumpliendo con su compromiso, hay que considerar que los créditos eran entregados a grupos o asociaciones campesinas para un trabajo en conjunto y mejor control de la producción.

Además supo afirmar que no se pedía garantías, por que los créditos que se entregaban a los campesinos eran alternativos, ya que trataba de ser diferente a la banca tradicional que pedía muchos requisitos a las personas, por lo que la institución trataba de facilitarles la vida para al acceder rápido a un crédito y poder trabajar generando sus propios ingresos económicos.

Para la recuperación de la cartera se han presentado muchas gestiones de cobro según el convenio, pero la principal ha sido el diálogo que estuvo basado en el compromiso que se estipuló en el acuerdo; además hay una fecha de pago y una tabla de amortización, por lo que las personas debieron cumplir voluntariamente con el cumplimiento de sus obligaciones, pero una vez que no se presente voluntariamente el pago, empieza un diálogo directo entre el FEPP y su deudor beneficiario directo incluido el grupo solidario que dio la garantía solidaria.

El diálogo se realizaba por varias oportunidades y una vez que no se presentaba una respuesta favorable, pasa como aplica en el convenio a los jueces competentes según el caso. En muchas ocasiones el cobro no se realizaba debido a catástrofes naturales que afectaban a la producción tales como: plagas, inundaciones, sequías, pestes, etc., por lo que se decidía no cobrar la deuda y ponerlo como pérdida o crédito incobrable.

Con el seguimiento y la asistencia técnica se evidenciaba que los créditos fueran usados para el fin propuesto, donde se otorgaba un crédito que previamente era consensuado para saber qué se tenía que hacer con el dinero entregado, por lo que se planificaba, cuanto se iba a adquirir en insumos agrícolas, herramientas, animales e incluso en muchas ocasiones la institución les entregaba todo ya comprado en sus manos.

A más de eso los técnicos pasaban la mayor parte del tiempo en el campo e incluso vivían en las áreas de trabajo, por lo que el seguimiento era muy continuo; además, siempre se verificó que tanto el cultivo como la producción de animales se den con informes y con las visitas de los directivos en las áreas. Las visitas se realizaron mínimo una vez al mes por crédito cuando el sector era muy lejano, pero por lo general las visitas se hacían una vez por semana para saber que pasaba y como avanzaba la producción. Además, también afirma que el número de personas que conforman la actividad de créditos fue suficiente para realizar la gestión de cobranzas y que, si el crédito no se cobro fue en una parte por la razón de que hubieron muchas personas que consideraron que el dinero de los créditos provenía de la cooperación internacional de ONGs, por lo que pensaron que era regalado y no había la necesidad de devolverlo, pero a pesar de eso el número de personas que no pensaron así fue

suficiente como para realizar el cobro.

A pesar de que los créditos solo se otorgaron hasta el año 2005, siempre hubo capacitaciones internas relacionadas con el área de créditos para el personal de la institución e incluso hubo una para el Ing. Raúl Rojas como Coordinador de la Regional en el país de Panamá para manejar la gestión del créditos comunitario, al regresar dio una pequeña reflexión interna sobre lo aprendido en el seminario y compartió experiencias con los técnicos para que la gestión fuera más eficiente.

Pero después del año 2005 no se dieron capacitaciones con personas facultadas en el tema de créditos destinadas para el personal interno de la institución, porque el FEPP se perfecciono y los créditos empezaron a ser manejado por la Coop. de ahorro y crédito Codesarrollo, la cual es una de las empresas sociales que conforman el GSFPEP, donde el manejo y control de los créditos que otorga a crecido y mejorado de manera impresionante.

Como no se han podido recuperar muchos de los créditos otorgados en la regional, las soluciones para recuperar la cartera vencida según el Ing. Rojas a estas alturas ya son por la vía legal, por lo que se está trabajando para que los deudores cancelen los créditos y aunque el proceso es lento se está avanzando en la cobranza y recuperación de los créditos.

Aunque se está trabajando el porcentaje recuperado es bajo, ya que la institución no trata de quitarle ningún bien a los campesinos es por eso que la forma legal no es la primera instancia que estipula el convenio sino el dialogo.

**ELABORADO POR: Jenniffer Mendoza Tenorio**

**FECHA: 21/MAY/2014**

**REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco**

**HORA: 08:30 A.M.**

<b>Tipo de Ficha:</b>	Observación
<b>Título:</b>	Entrevista al Coordinador el Ing. Raúl Rojas Godoy
<b>Tema de investigación:</b>	Análisis del sistema de cobranzas de la cartera vencida del grupo social FEPP en el periodo 2007-2013.
<b>Nombre del investigador :</b>	Jennifer Tatiana Mendoza Tenorio
<b>Institución:</b>	Grupo Social FEPP Regional Esmeraldas
<b>Lugar</b>	Esmeraldas
<b>Fecha:</b>	21/05/2014
<b>Hora:</b>	08:30 a.m.
<b>OBSERVACIONES EN LA ENTREVISTA</b>	
<p>Durante la entrevista se observó que el coordinador estuvo presto a contestar todas las inquietudes presentes en ese momento siendo de mucha ayuda, para que la investigación tenga toda la información necesaria para su desarrollo.</p>	
<b>REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco</b>	

**GRUPO SOCIAL FEPP  
ENTREVISTA AL TÉCNICO  
PERÍODO: 2007-2013**

**PERSONA ENTREVISTADA:** CARLOS CAICEDO ZAMBRANO  
**OBJETIVO:** LOGRAR OBTENER UN CONOCIMIENTO GENERAL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA INSTITUCIÓN.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo?
2. ¿Cómo cree usted que vieron las personas la oportunidad de los créditos en el sector campesino?
3. ¿Cuáles han sido las gestiones de cobro aplicadas para la recuperación de la cartera?
4. ¿Cómo se evidenciaba que los créditos eran usados para el fin propuesto, que tan frecuente era el seguimiento?
5. ¿Los grupos se organizaron y trabajaron en conjunto para el desarrollo productivo de su actividad?
6. ¿De qué manera notificaron al cliente el inicio de la etapa de pagos de su crédito vencido?
7. ¿Cree usted que el número de personas que conforman la actividad de cobro es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
8. ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitación relacionada con el área de créditos?

**ELABORADO POR:** Jenniffer Mendoza Tenorio

**FECHA:** 21/MAY/2014

**REVISADO POR:** Ing. Cecilia Velasco

**HORA:** 9:00 A.M.

**GRUPO SOCIAL FEPP**  
**NARRATIVA DE ENTREVISTA AL TÉCNICO**  
**PERÍODO: 2007-2013**

La institución cuenta con varios técnicos especializados pero en este caso la entrevista fue realizada al técnico pecuario el Ing. Carlos Caicedo, el mismo que lleva veintidós años laborando en esta prestigiosa institución, pero también ha tenido cargos como promotor y coordinador de equipos.

Por lo que opina que los campesinos vieron los créditos entregados como una muy buena oportunidad para invertir en sus iniciativas productivas, ya que la banca privada no daba las facilidades a los campesinos para aceptarles un crédito. El crédito que daba la regional fue utilizado para forestación, cultivos, estudios, etc., siendo una fuente de financiamiento oportuna para las personas de estos sectores rurales.

Con el pasar del tiempo las gestiones de cobro aplicadas para la recuperación de la cartera han sido enmarcadas desde el momento en que se entrego el dinero, por lo que primero se hacia un diagnostico de las necesidades de los campesinos y luego de recibir la solicitud, se verificaba si los datos eran reales para al final proceder a firmar un convenio.

Pero antes de todo se le informaba a las personas que era un crédito, para que invierta el dinero con el fin de facilitarle su estilo de vida, a demás de el convenio, había garantías cruzadas efectivas o de bienes. Con el tiempo se realizaba el respectivo seguimiento de cada crédito de la inversión y su pago, se hizo lo posible por establecer la función uso y destino de un crédito aunque los resultados no fueron los esperados-

Para poder evidenciar que los créditos eran usados para el fin propuesto se realizaba el respectivo seguimiento, aunque a veces no se contaba con el tiempo disponible para visitar a todos los clientes por que en la zona norte la movilización tanto terrestre como fluvial a veces era muy complicada por las distancias, en lo posible se visitaba una o dos veces al mes para inspeccionar y realizar un seguimiento, y al año cada 6 veces por créditos aproximadamente; además, se aprovechaba cualquier oportunidad de ir a la zona norte como en capacitaciones

para visitar a los clientes cercanos sin importar el tipo de crédito.

En el desarrollo productivo de su actividad los grupos se organizaron y trabajaron en conjunto, porque los créditos se daban con prioridad de manera asociativa o a grupos familiares y de última instancia individualmente.

La notificaron al cliente de la etapa de pagos de su crédito ya venía en el convenio, por lo que se hablaba con el cliente de manera amigable para que este consciente de su situación y abone sus pagos al día, pero cuando la situación era más crítica se mandaba una nota y cuando era más difícil se comunicaba la situación hacia los tenientes políticos de las juntas parroquiales locales para que ellos se encargaran de llamarles la atención.

En lo personal el Ing. Caicedo no está de acuerdo con el número de personas que conforman la actividad de cobro, porque considera que esa es la función de cada uno de los contadores de cada equipo de oficina de campo. El contador era el responsable de generar las tablas de amortización, cobros, intereses, etc. y los técnicos ayudaban en los proyectos asesorando a los campesinos, pero el contador no podía realizar la cobranza y seguimiento de todos los créditos, por lo que se creó una debilidad ya que no hubo personas especializadas que se encargaran de cobros de las deudas. El técnico no entendía el manejo contable de los créditos cuando llevaban las notificaciones por lo que no sabía cómo explicárselas al cliente.

Afirma que el personal no ha recibido una capacitación específica sobre el área de créditos, por lo que solo se les proporcionaban charlas internas que fomentaban el mejor manejo y control de los mismos, pero en sí, no fue con un personal capacitado en la materia.

**ELABORADO POR: Jenniffer Mendoza Tenorio**

**FECHA: 21/MAY/2014**

**REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco**

**HORA: 9:00 A.M.**

<b>Tipo de Ficha:</b>	Observación
<b>Título:</b>	Entrevista al Técnico Pecuario Carlos Caicedo Zambrano
<b>Tema de investigación:</b>	Análisis del sistema de cobranzas de la cartera vencida del grupo social FEPP en el periodo 2007-2013.
<b>Nombre del investigador :</b>	Jennifer Tatiana Mendoza Tenorio
<b>Institución:</b>	Grupo Social FEPP Regional Esmeraldas
<b>Lugar</b>	Esmeraldas
<b>Fecha:</b>	21/05/2014
<b>Hora:</b>	09:00 a.m.
<b>OBSERVACIONES EN LA ENTREVISTA</b>	
<p>Durante la entrevista dirigida al Ing. Caicedo, se mostró un alto nivel de franqueza al responder cada una de las inquietudes presentes en la investigación.</p>	
<b>REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco</b>	

**GRUPO SOCIAL FEPP  
ENTREVISTA LA CONTADORA  
PERÍODO: 2007-2013**

**PERSONA ENTREVISTADA:**DUNIA MONTAÑO COLOBÓN

**OBJETIVO:** LOGRAR OBTENER UN CONOCIMIENTO GENERAL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA INSTITUCIÓN.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo?
2. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
3. ¿La institución mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc.)?
4. ¿Con que frecuencia los deudores se acercan a pagar su crédito?
5. ¿Cómo maneja la amortización de los créditos vencidos?
6. ¿Contablemente que solución recomienda en el manejo de la cartera vencida?

**ELABORADO POR:** Jenniffer Mendoza Tenorio

**FECHA:** 21/MAY/2014

**REVISADO POR:** Ing. Cecilia Velasco

**HORA:** 9:30 A.M.

**GRUPO SOCIAL FEPP**  
**NARRATIVA DE ENTREVISTA AL COORDINADOR**  
**PERÍODO: 2007-2013**

La Ing. Dunia Montaña, cuenta con aproximadamente ocho años dentro de la institución y cumple con la función de ser la contadora- secretaria.

Luego de llevar la contabilidad de la regional y formar parte del trabajo de recaudación de los créditos, considera que el número de personas que conforman el área no es suficiente para realizar la gestión de cobranzas, ya la institución cuenta con apenas 5 técnicos, los mismos que fueron responsables de gestionar personalmente la cobranza de más de 200 créditos dirigidos a los campesinos. Pero a pesar de todo el trabajo realizado muchos créditos no se han cobrado y el dinero no ah sido recuperado en su totalidad hasta la fecha dejando muchas pérdidas económicas.

A pesar de que se ha trabajado con los técnicos y los anteriores responsables de departamento de contabilidad para tener base de datos personales de sus clientes, la institución actualmente no poseen actualizada las direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc. de sus deudores en su totalidad.

Pero de igual manera se ha trabajado con la base de datos de los registros contables de pagos, abonos, etc. que realizan los clientes que si están conscientes de su obligación, lástima que son muy pocos y que la frecuencia en que los deudores se acercan a pagar su crédito es muy baja y repentina.

Como la gran mayoría de los créditos se encuentran en cartera vencida estos se siguen amortizando a pesar de que el limite contablemente para amortizar una cuenta por vencer es de tres veces, ya que al pasar ese límite de amortización esta debe pasar de inmediato a vencida sin amortizaciones, pero en las políticas de la institución se puede amortizar la

cartera vencida cuantas veces sean necesarias para aumentar los deducibles y declarar menos impuestos.

Contablemente la solución que recomienda en el manejo de la cartera vencida es que se de baja a la cuenta para disminuir inconvenientes en el futuro.

**ELABORADO POR: Jenniffer Mendoza Tenorio**

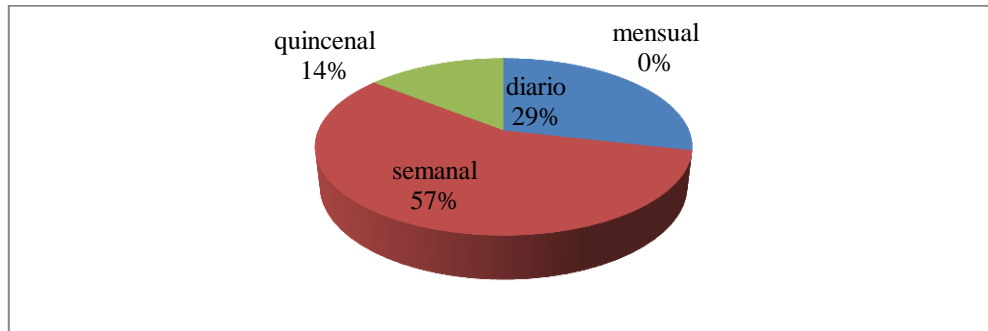
**FECHA: 21/MAY/2014**

**REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco**

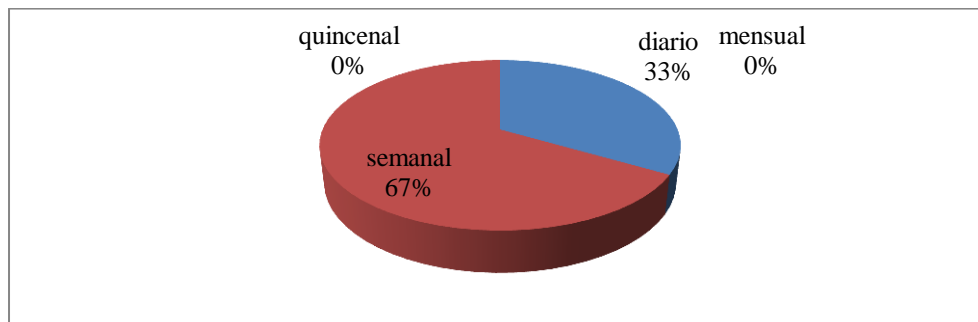
**HORA: 09:30 A.M.**

<b>Tipo de Ficha:</b>	Observación
<b>Título:</b>	Entrevista a la Contadora Dunia Montaña Colobón
<b>Tema de investigación:</b>	Análisis del sistema de cobranzas de la cartera vencida del grupo social FEPP en el periodo 2007-2013.
<b>Nombre del investigador :</b>	Jennifer Tatiana Mendoza Tenorio
<b>Institución:</b>	Grupo Social FEPP Regional Esmeraldas
<b>Lugar</b>	Esmeraldas
<b>Fecha:</b>	21/05/2014
<b>Hora:</b>	09:30 a.m.
<b>OBSERVACIONES EN LA ENTREVISTA</b>	
<p>Durante la entrevista dirigida a la Ing. Montaña, se presentaron algunos inconvenientes porque no tenía mucho conocimiento de los créditos otorgados antes de su ingreso laboral en la institución.</p>	
<b>REVISADO POR: Ing. Cecilia Velasco</b>	

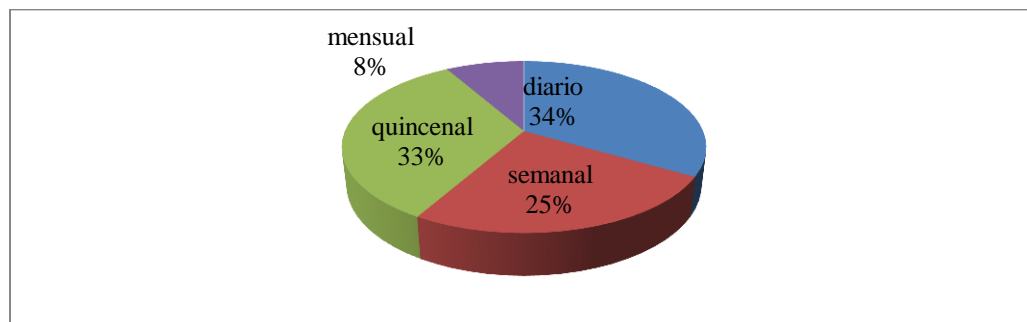
## TABULACIÓN DE ENCUESTAS



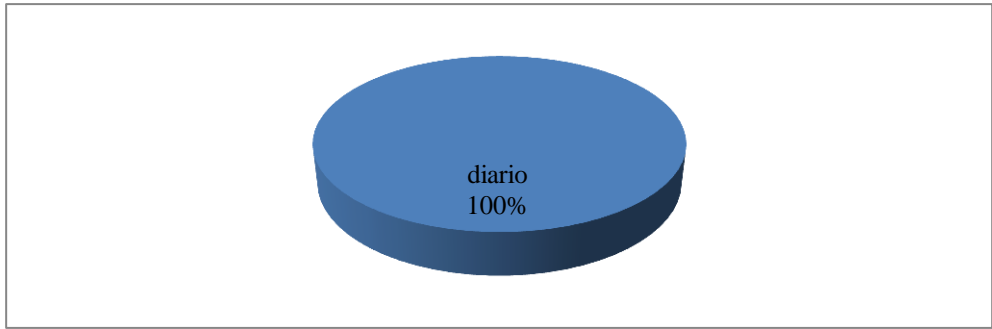
**Ilustración 9:** Frecuencia de cobro con llamadas telefónicas al año  
**Fuente:** Encuesta



**Ilustración 10:** Frecuencia de cobro con notificaciones por escrito al año  
**Fuente:** Encuesta



**Ilustración 11:** Frecuencia de cobro con visitas personales al año  
**Fuente:** Encuesta



*Ilustración 12: Frecuencia de cobro con notificaciones legales al año*  
**Fuente:** Encuesta

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



*Ilustración 13: Sra.: Olfia Wilson Arroyo, sector de Concepción..*



*Ilustración 14: Río de Concepción*



*Ilustración 15: Río de Concepción*



*Ilustración 16: Sra.: Sara Quiñónez Quiñónez en el Hospital de Borbón.*



*Ilustración 17: El progreso*



*Ilustración 18: San Lorenzo*



*Ilustración 19: Limones*



*Ilustración 21: Municipio de Limones*



*Ilustración 20: Limones. Sra.: Aura Caicedo Medina*



*Ilustración 22: Sr: Numa, la Boca*



*Ilustración 23: Sr: Numa, la Boca. Criadero de pollos*



*Ilustración 24: Tambillo*



*Ilustración 25: Sr: Francisco Chamorro,  
La Barca*



*Ilustración 26: Raúl Rojas,  
Coordinador*



*Ilustración 27: Carlos Caicedo, Técnico  
Pecuario*