



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBROS
PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN ANTONIO LTDA. LOS RIOS.**

Autora:

Acurio Onofre Mayra Elizabeth

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2014



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrada por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: Diseño de procedimientos de Gestión de Cobranzas para la recuperación de Cartera Vencida en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir a la disminución de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Acurio Onofre Mayra Elizabeth

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Diseño de procedimientos de Gestión de Cobranzas para la recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.-Los Ríos” de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otros proyectos presentados con anterioridad.

Autora:

Acurio Onofre Mayra Elizabeth

DEDICATORIA

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano, ahora me corresponde retribuir todo lo que me han otorgado. Con todo mi cariño este trabajo lo dedico a ustedes: mi esposo Carlos, mis hijos Carlitos y Maxito, papá Miguel, mamá Consuelo

Acurio Onofre Mayra Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y darme la oportunidad de poder cumplir mis metas. A mi familia por el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, a los docentes por su calidad académica demostrada en todos los años de formación. Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron compartir su vida durante estos casi tres años al convivir dentro y fuera del salón de clase.

Gracias a todos

Acurio Onofre Mayra Elizabeth

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas
Caratula	i
Certificación de la aceptación.....	ii
Autoría notariada	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice gráficos.....	ix
índice cuadros.....	x
RESUMEN.....	xi
CAPÍTULO I	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema.....	1
Formulación del Problema	8
Variables de la Investigación.....	8
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General:	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación e importancia	8
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	11
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación	17
MARCO LEGAL	19
Plan Nacional del Buen Vivir.....	22

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	25
MARCO CONCEPTUAL	28
MARCO METODOLOGICO	31
TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
Tipos de Investigación	32
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	32
Características de la población	32
Tipo de muestra	33
Los Métodos y las Técnicas.....	34
Métodos Teóricos	34
Análisis de los Documentos	35
Importancia del Análisis de los documentos	36
Documentación de crédito.....	41
Contenido de la carpeta de crédito, carpeta legal y de garantías.....	41
Manejo de los expedientes	42
Custodia expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas.....	43
Análisis de Pareto	43
CAPÍTULO IV	45
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
LA PROPUESTA	47
Título de la propuesta	47
Justificación	47
OBJETIVOS.....	49
Objetivos Específicos.....	49
Ubicación	49
Factibilidad.....	51
Análisis FODA.....	52
Descripción de la propuesta	54

Políticas de operación.....	55
Actividades a desarrollar:.....	55
Riesgos.....	57
Puntos de control.....	57
ANEXOS.....	61

ÍNDICE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Árbol de problemas	6
Gráfico 2 Cartera de créditos	37
Gráfico 3 Cartera Bruta 2012	39
Gráfico 4 Cartera Bruta 2013	40
Gráfico 5 Análisis de Pareto	44
Gráfico 6 Croquis	50
Gráfico 7 Agencia matriz	50
Gráfico 8 Puntos de control	58

ÍNDICE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Técnicas e instrumentos	35
Cuadro 2 Cartera de créditos	37
Cuadro 3 Cartera Bruta 2012	38
Cuadro 4 Cartera Bruta 2013	40
Cuadro 5 Análisis de Pareto	43
Cuadro 6 Actividades	55



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

Tema:

**“Diseño de procedimientos de Gestión de Cobranzas para la
recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos”**

Autora: Acurio Onofre Mayra Elizabeth

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La presente investigación se realizó en base a estudios sobre el tratamiento que se les dio a las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., se constató que la Cooperativa contaba con Manuales de Crédito que no eran puestos en práctica por sus colaboradores con responsabilidad y efectividad, lo que ocasionó una ineficiente calificación y colocación de Créditos. Los objetivos planteados en el estudio, fueron elaborar procedimientos de Gestión de Cobros con la finalidad de disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. y ubicar a la Cooperativa dentro de los parámetros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Con lo que se propone se busca en un futuro beneficiar a la Cooperativa y con esto de busca aumentar la Liquidez de la Institución, y se pudo ofertar más oportunidades de crédito y satisfacer la demanda de socios.

Procedimientos

Gestión de
cobranzas

Recuperación

Cartera
Vencida



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

Tema:

**“Diseño de procedimientos de Gestión de Cobranzas para la
recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos”**

Autora: Acurio Onofre Mayra Elizabeth

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Abstract

This research was conducted based on studies on the treatment given to the Accounts Receivable Cooperative Credit Union Ltd. San Antonio, it was found that the Cooperative Credit had manuals that were not implemented by colleagues with responsibility and effectiveness, resulting in an inefficient credit rating and placement. The objectives in the study were to develop procedures for collection management in order to reduce NPLs in the Savings and Credit Cooperative Ltd. and San Antonio locate the Cooperative within the parameters set by the Superintendency of Economic and Popular solidarity. With what is proposed will be looking at a future benefit of this cooperative and seeks to increase the liquidity of the institution, and could offer more credit opportunities and meet demand partner.

Procedures

Collections
management

Recovery

NPL

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema

Según la Ley de Cooperativas una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.

Las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas cooperativas de servicio que tienen por objeto único y exclusivo promover la cooperación económica y social entre sus asociados, así como recibir los aportes, cuotas sociales y depósitos de sus socios, pero el objetivo principal es otorgar créditos procurando que éstos sean destinados a inversiones productivas y de beneficio social.

Desde siempre ha constituido una preocupación central en las cooperativas la eventual insolvencia de algún socio y, como señal de alarma, el retraso en los pagos de los créditos. En los últimos años, se han promulgado en muchos países europeos leyes que pretenden aliviar el problema de la morosidad.

Toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. Para que una gestión de cobranza sea exitosa debe contar con el esfuerzo abnegado de un personal calificado y adiestrado para tal fin.

En el Ecuador luego de la severa crisis económica de las décadas de los ochenta y noventa, el Sistema Financiero Ecuatoriano experimentó cambios en la legislación determinados por las entidades de control que conforman el gobierno. Durante el período que se menciona, el Ecuador sufrió grave crisis en su economía, provocada por la deuda externa, la volatilidad del precio internacional del barril de petróleo, las guerras con el Perú, la crisis financiera internacional y los desastres climáticos y naturales como el Fenómeno de El Niño, los terremotos y la mancha blanca.

La crisis financiera que se desarrolló en el país tuvo como efectos la fijación de altas tasas de interés, problemas de solvencia en el sistema bancario y la pérdida de confianza en el sucre, desencadenando en la quiebra de algunos bancos privados de lo cual en el año 2007 la Comisión Investigadora de la Crisis Económica Financiera estimó que la pérdida fue de 8.072 millones de dólares, lo cual provocó la desconfianza del público para realizar depósitos en esas instituciones, no así en las cooperativas de ahorro y crédito que tuvieron un significativo crecimiento a través de la captación de dinero y de la búsqueda de financiamiento de las actividades productivas de los ecuatorianos de menores ingresos, que no tenían acceso al crédito de la banca formal.

La cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" Ltda., fue creada el 29 de octubre de 1969 con acuerdo ministerial No.2693, por gestiones realizadas de un grupo prestatante de personas y con la colaboración del sacerdote de la comunidad. En el año de 1992 la cooperativa deja de funcionar; reiniciando sus actividades en el año de 1996, y así se cristaliza el objetivo propuesto de un grupo de personas, que es ayudar al sector económico otorgando créditos. Con el apoyo de Fudecoop y Coorscoop al inicio del año 1997 se logra hacer un convenio con la Ilustre Municipalidad del Cantón para operar la colocación de créditos.

La Cooperativa San Antonio Ltda. Los Ríos, es una cooperativa joven pero con un crecimiento sostenido, que se sustenta en la riqueza de los recursos humanos, productivos y naturales de la Provincia de Los Ríos, en la cual establece su zona de influencia. Se inició con 10 socios y a la actualidad cuenta con 13.897. La agencia matriz se encuentra en Montalvo y sus cuatro sucursales están ubicadas en La Unión, Babahoyo, Mata de Cacao y Vinces.

Es importante señalar además que con el transcurso del tiempo las transacciones financieras han crecido notablemente, lo que ha permitido colocar una mayor cantidad de recursos financieros en el mercado. En la actualidad cuenta con una gama de productos y servicios como son: pago de Bono de Desarrollo Humano, cobro de Soat, pago de agua, luz y teléfono, sistema de transferencia interbancaria, cajero automático, fondo mortuario y el más importante y objeto de ésta investigación son los créditos que se otorgan.

Los créditos que ofrece la cooperativa se clasifican en:

Crédito de Consumo.-Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Las características de ésta clase de créditos son:

- 1.-Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- 2.-La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).

3.-El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios

Créditos para la Vivienda.- Son créditos de vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

Las características de esta clase de créditos son:

1. Dirigido a personas naturales
2. La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).
3. El destino es la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia

Microcréditos.-Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Las características de esta clase de créditos son:

1. Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
2. La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.

3. El destino es las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta \$ 100.000 anuales.

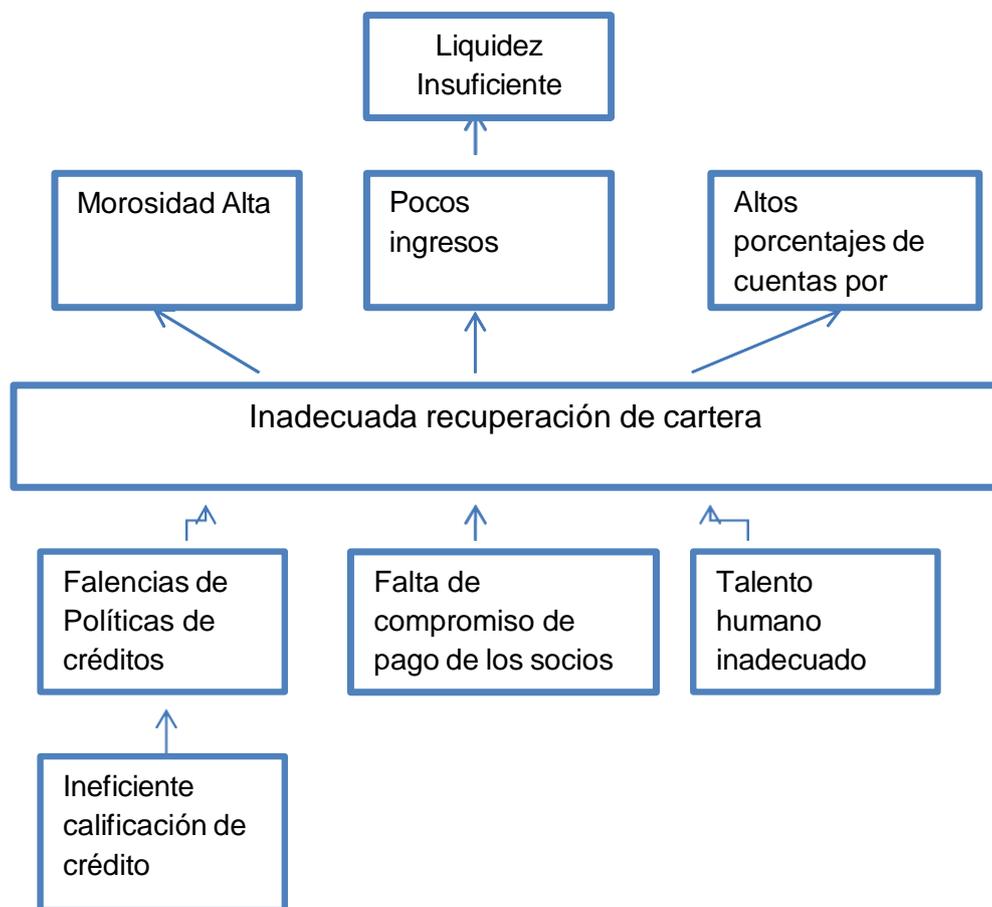
A partir del año del año 1996 se inició entregando 20 créditos los cuales tuvieron mucha acogida, desde ese entonces hasta la actualidad se ha seguido colocando créditos, pero al momento de generarlos no se realizó el respectivo análisis, por tal razón el índice de la cartera vencida se encuentra fuera de los rangos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El origen de la morosidad e incumplimiento se da porque algunos socios demoran sus pagos y otros no los efectúan, aumentando los costos totales de cuentas por cobrar. Después de transcurrido el periodo de crédito permitido, la cuenta no cobrada se considera morosa y la cooperativa incurre en costos adicionales, por el envío de recordatorios y por otras medidas encaminadas a inducir al socio a pagar. Por tal razón el departamento de crédito debe mejorar el seguimiento y la recuperación de la cartera vencida, y así cerciorarse de que los créditos colocados sean destinados específicamente para lo que fueron solicitados.

Por tal razón se considera importante implementar procedimientos de Gestión de Cobranzas para la recuperación de Cartera Vencida en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.-Los Ríos” con la finalidad de prevenir en forma oportuna el problema del índice de morosidad.

Situación conflicto y causas

Gráfico 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

En el gráfico uno, se puede observar que el problema de la cartera vencida surge principalmente en la cooperativa, porque se otorgan créditos a sus socios sin el análisis adecuado de la capacidad de pago, garantías presentadas, historial crediticio, etc.

Las políticas de crédito, si bien existen pero no han sido revisados en mucho tiempo lo que los vuelve obsoletos en la actualidad.

Por lo expuesto anteriormente se podría decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, la calificación del crédito es

ineficiente lo que trae como consecuencia alta morosidad, falta de compromiso de pago, que paulatinamente está generando la iliquidez.

Como consecuencia por la mala calificación de los créditos es no poseer garantías verdaderas, lo que puede reflejarse en la disminución del capital de trabajo y cada vez se contarán con menos recursos para atender las necesidades de los demandantes.

La observación preliminar realizada se puede decir que el problema tiene su raíz en las deficiencias del análisis adecuado de la capacidad de pago, garantías presentadas, historial crediticio, etc., al colocar los créditos y esto puede deberse a la falta de preparación del personal del Departamento de Crédito y Cobranzas.

Ubicación del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio se encuentra ubicada en el Cantón Montalvo – Provincia de Los Ríos en las calles Guillermo Baquerizo y 24 de Mayo (esq.). Inició sus actividades el 29 de Octubre de 1996. Tiene como actividad principal el Ahorro y Crédito.

Delimitación del Problema

País:	Ecuador
Provincia:	Los Ríos
Población:	15.350
Cantón:	Montalvo
Campo:	Créditos
Objeto:	Cartera Vencida
Universo:	Departamento de Crédito y Cobranzas

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a la disminución de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos?

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Procedimientos de la Gestión de Cobros

Variable Dependiente: Disminución de Cartera Vencida.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Elaborar procedimientos de Gestión de Cobros considerando los créditos por producto para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.

Objetivos Específicos

- Análisis de los referentes teóricos sobre procedimientos, Gestión de Cobros, Cartera Vencida.
- Validar la vigencia de los procesos, procedimientos y políticas de crédito.
- Proponer procedimientos para la gestión de cobros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Los Ríos, minimizar el riesgo.

Justificación e importancia

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (SENPLADES, 2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo

de producción de los países del sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleo en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (MIES, 2011), constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegia ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos (como factores de la producción) son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominio mundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” (Falconi, 2013: 1-2). La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

Dentro de éste marco de una economía social y solidaria se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos,

Por esta razón la cooperativa ayuda a mejorar la calidad de vida de la comunidad del cantón Montalvo y sus alrededores y porque no

decirle de toda la Provincia de Los Ríos. Es importante destacar la importancia de éste proyecto que ayuda al progreso de la sociedad. Los tipos de créditos que ofrece son créditos de consumo, crédito para vivienda y microcréditos.

Pero en la actualidad presenta la morosidad de los socios, de no ser corregido podría llevar a la iliquidez a la Cooperativa. Aquí radica la importancia de ésta investigación para la elaboración del diseño de procedimientos de gestión de cobros para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.

La motivación que promueve ésta investigación surge por profundizar varios enfoques teóricos que trata el problema de cartera vencida, tomando en cuenta que la mayoría de las instituciones financieras operan con fondos ajenos, la administración de los créditos debe realizarse de una forma eficiente, considerando que es la principal actividad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos y su esencial rubro de ingresos.

Por tal razón se propone la implementación de Procedimientos para hacer efectivas las cobranzas lo que nos permitirá disminuir el porcentaje de cartera vencida y mantenerlos dentro de los rangos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es por ello, que al establecer este análisis y estudio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, tendrá procedimientos para recuperación de cartera que le permitirá contar con fondos para cubrir el presupuesto proyectado anual.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo a Celis Miguel (2003: 15), el Cooperativismo es “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa.”¹ El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

En opinión de Bastidas-Delgado (2004:8), “esta definición contiene dos elementos inescindibles que en conjunto configuran la cooperativa, pues ésta es al mismo tiempo una asociación autónoma de personas y una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática, siendo su primera responsabilidad, satisfacer las necesidades de quienes la constituyen.”²

Según el autor Miguel Augusto Minguet: el cooperativismo es un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativas en las que en la que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa.

¹ Celis Miguel (2003), Ecoe Ediciones, Colombia

² Bastidas-Delgado(2004), Editorial MEG, Argentina.

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, tal es el caso de Latinoamérica Perú, Ecuador, Bolivia y parte de Chile y el norte argentino.

Jaramillo Pedrera (2010: 51) El inicio del cooperativismo en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre coloniales, aspecto que se constituyó en un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. En efecto el antiguo reino de Quito hoy República del Ecuador, antes y después de la dominación de los Incas y de la conquista de los españoles existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

Actualmente predominan las de servicios y de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

La cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" Ltda. Fue creada el 29 de octubre de 1969 con acuerdo ministerial No.2693, por gestiones realizadas de un grupo prestante de personas y con la colaboración del sacerdote de la comunidad, en el año de 1992 la cooperativa deja de funcionar; reiniciando sus actividades en el año de 1996.

Sus principios fundamentados en genuinos ideales de respaldo y de servicio a la comunidad mediante intermediación justa y solidaria han permitido que hoy aproximadamente 15.000 socios participen en forma

activa de un mutuo crecimiento financiero. La importancia de ésta cooperativa radica en que a través de una acertada aplicación de un auténtico sistema cooperativista reglamentado con normas procedimientos y principios se conviertan en una herramienta para el desarrollo económico, social e intelectual de la comunidad, La Cooperativa San Antonio está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, afianzando de esta manera la confianza y solvencia institucional. La oficina principal está ubicada en el Cantón Montalvo y para brindar un mejor servicio y bienestar a la comunidad se han creado Agencias ubicadas en diferentes sectores estratégicos de la provincia de Los Ríos, como es en el cantón Babahoyo, parroquia La Unión, parroquia Mata de Cacao y cantón Vinces.

A través de los servicios que brinda, ha sido fuente de desarrollo dentro de la provincia que durante estos 17 años ininterrumpidos de vida institucional nos dan fe de la eficacia de un trabajo sistemático, eficiente y honesto. Por ello dentro de la Cooperativa nos conducimos como una Asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Desde esa fecha la Cooperativa ha estado ofertando productos financieros y servicios a los residentes del Cantón. Su mercado objetivo, lo componen actividades productivas como: agricultura, ganadería, comercio, producción y servicios. Pero uno de los principales problemas que afronta es la cartera vencida.

Antecedentes Referenciales

Tesis: Plan de Políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Autor: Carmen Zúñiga. Año 2012.

Resumen.- La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda., puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.

Los autores de ésta investigación observaron que los socios no contaban con una capacitación previa antes de recibir el dinero el socio, y cumplir con su obligación, no contaban con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido. Para ello se empieza haciendo un diagnóstico del problema objeto de estudio, identificando las causas y los efectos que se originan en el campo actual. Esto lleva a la búsqueda de una solución, para lo cual, se propone la necesidad de plantear un plan de políticas internas de créditos y cobranzas para el proceso de concesión del crédito, que determine las actividades a desarrollarse en el área de gestión de réditos, enfocadas al cumplimiento de los objetivo.

Llegaron a la conclusión, luego del diagnóstico que el tipo de Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas es el más adecuado para disminuir cartera vencida, es necesario adaptar nuevas políticas crediticias, para de esta manera mejorar el proceso de concesión y gestión del crédito que se realizan dentro de la Cooperativa y de la misma manera capturar atractivas oportunidades de crecimiento. Por lo que el presente trabajo se identifica con el mío por lo que trata de disminuir la cartera vencida.

Tesis: Análisis, diseño e implementación del Sistema para la Gestión de Cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León.
Autor: Econ. Andrea Carrasco Año 2012.

Resumen El presente trabajo ha sido estructurado con el fin de situar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, dentro de un escenario real para la toma de decisiones estratégicas, considerando su

desarrollo su desarrollo interno y entorno, en relación al crédito y posterior recuperación. Siendo la Cooperativa una entidad financiera, la cobranza constituye parte primordial de su diario accionar y la gestión desarrollada en torno a este sistema se vuelve fundamental.

El objetivo general que plantearon para esta Tesis para darle solución a la problemática fue el contribuir a la presentación de un escenario detallado sobre la situación crediticia real de la Cooperativa, para la mejor toma de decisiones estratégicas. Al respecto, ha sido factible la exposición de la Cooperativa desde varios aspectos generales y específicos vinculados principalmente con el crédito y su posterior recuperación. Se analizó la situación interna y externa, se vislumbraron características muy positivas así como falencias en el proceso de Cartera, y se planteó un modelo de gestión de recuperación que permita minimizar los aspectos negativos. Desde este enfoque, corresponde a la alta gerencia el análisis y posterior toma de decisiones que creyera conveniente para mejorar los niveles de desarrollo.

Los investigadores visionarios impulsaron el Sistema de Gestión por Procesos en la Cooperativa, en todas sus dependencias, e incluso buscaron el futuro, la obtención de certificaciones de calidad como las Normas ISO; cuyas primeras intenciones deben ser lideradas desde la Gerencia, con el apoyo de toda la directiva, conocimiento y aceptación del personal. Podría establecerse en el presupuesto para el próximo año, la contratación de una firma consultora especializada o un profesional en el área, que diagnostique, levante, analice y estandarice todos y cada uno de los procedimientos más relevantes desarrollados por la Cooperativa, o aprovechar en medida del tiempo, los recursos humanos disponibles que conozcan y manejen este largo proceso. Es importante que la autora de esta investigación considere que la importancia de ésta investigación es que fueron visionarios en un futuro

Tesis: Modelo de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de vivienda 9 de Diciembre en Santo Domingo de los Tsáchilas. Autor. Maritza Gordon. Año: 2008

Resumen.-La presente investigación tiene como objetivo principal establecer un modelo para la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Vivienda “9 de Diciembre”, de tal manera que permita mejorar el servicio que se presta a los socios con la implementación de métodos y estrategias para optimizar la recaudación de multas, cuotas de administración, entre otros. Este modelo, se podrá aplicar fácilmente en otras organizaciones de la misma naturaleza.

La Cooperativa de Vivienda “9 de Diciembre”, cuenta con una gran aceptabilidad por parte de los socios, como lo indica en el estudio de mercado en la calificación que éstos le dan a la labor administrativa de la misma: sin embargo, también se nota que ésta no se está ejecutando con principios administrativos, sino más bien valiéndose de la experiencia.

Es necesario la implementación de un sistema de capacitación para los socios internos de tal manera que su desempeño mejore y se cumplan las metas que la Cooperativa se ha propuesto, también se debe capacitar a los socios, de esta forma se sentirán comprometidos con la Institución y contribuirán al alcance de los objetivos Cooperativistas.

Implementar un sistema de cobranzas eficiente, por medio de un diálogo en el que se pueda explicar los requerimientos de la entidad y el destino de los rubros, así los socios comprenderán la importancia de sus aportes ya que es por su beneficio y se reducirá la cartera vencida.

Elaborar un cronograma de pagos de tal forma que los socios con cuotas vencidas tengan las facilidades para realizar los pagos en cuotas que estén a su alcance.

Fundamentación

Según Díaz Manjarrez, (2006: 1) – “Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días”.³

El autor Cardozo Cuenca, (2006: 386) “afirma que éste índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma”⁴

Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total.

Mientras que Cardozo Cuenca, (2006:388) Sostiene que “Las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de carrera sobre el total de cartera vencida”.⁵

Adicionalmente, para mayor información de los analistas, deberá calcularse en una hoja de mayor detalle, el índice por tiempos de vencimientos de la cartera.

La fórmula para calcular la cartera vencida es según Collaguazo León, (2009:23) “Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa.”⁶

Importancia del estudio de la Cartera de Crédito

El estudio de la cartera de créditos dentro del análisis de los activos rentables o productivos de una entidad financiera es el área que merece

³ Díaz Manjarrez, (2006), Cartera Vencida, Editorial LOM, Chile.

⁴ Cardozo Cuenca, (2006) Índice de la cartera vencida, CEU Ediciones, España.

⁵ Cardozo Cuenca, (2006) Provisiones para la cartera vencida, CEU Ediciones, España.

⁶ Collaguazo León, (2009) Fórmula para calcular la cartera vencida, Editorial Atelier, México.

la principal preocupación, dado el impacto que tiene éste rubro, tanto el resultados operacionales y en la rentabilidad, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras.

La calidad de la cartera, y específicamente la morosidad de la cartera de créditos, constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño de una entidad financiera. Una entidad que comienza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos, puede ver perjudicada su rentabilidad, además de ver generada una ruptura en la rotación de sus fondos.

Un problema de incumplimiento puede traducirse en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones. Incluso, si el porcentaje de créditos malos es relativamente alto, la confianza en la entidad puede verse afectada, generando una gran probabilidad de quiebra.

Así, con sobradas razones, los indicadores de morosidad de la cartera de créditos, han sido interpretados en la literatura económica no sólo como señales y reflejo de incrementos en el riesgo, sino además, de episodios de crisis financieras. De igual forma, para una institución financiera es esencial el nivel de provisiones al cual esté operando, así como el nivel de cartera vencida, una baja participación de los créditos vencidos en el total de la cartera refleja una eficiencia operativa y crediticia por parte de la institución.

Según Melinkoff, R (1990: 87), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores."⁷

Según Gómez F. (1993: 67) señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo esfuerzo y dinero".⁸

⁷ Melinkoff, R (1990), Los procedimientos, Red Ediciones, España.

Según Fernández (2000: 42), “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”⁹

De acuerdo con Werner (2004: 53), la cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”.¹⁰

Tena Rodríguez, Vicente La gestión de tesorería consiste en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, y desde una forma de apoyo a los sectores productivos, el poder dar créditos, tiene como finalidad llegar a incrementar la productividad, mediante las líneas de créditos que oferta: agrícola, consumo y microcrédito.

MARCO LEGAL

El problema de éste proyecto está fundamentado en la Constitución del Ecuador.

Sección primera

Sistema económico y política económica Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende

⁸ Gómez F. (1993), principal objetivo del procedimiento, Editorial Alfil, México.

⁹ Fernández (2000), Cartera financiera, J.C. Sáez Editor, Chile.

¹⁰ Werner (2004), Cartera vencida, Editorial UOC, España.

a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.-La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
- 3.-Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
- 4.-.Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
- 5.-Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
- 6.-Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
- 7.-Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

8.-Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

9.-Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable Sistema financiero

Art. 308.-Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del

Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.-El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.-El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.-Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del socio, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital SENPLADES, (2009). Esta nueva

concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación

Del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleo en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (MIES, 2011), constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegie

Al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos (como factores de la producción) son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominio mundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” Falconi, (2013: 1-2). La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regulación económica. El Estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible

Para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Mediante las acciones directas y la regulación, el Estado debe minimizar el riesgo sistémico de la economía. Adicionalmente, la inserción estratégica internacional del Ecuador debe enfocarse en construir la soberanía económica regional para mitigar el impacto de escenarios externos de crisis.

El sistema económico social y solidario, “además de establecer una serie de principios y pautas de interacción social, busca alternativas de acumulación, redistribución y regulación, y nuevas formas de coordinación democrática de la sociedad” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 46). “En esta perspectiva, el régimen económico no tiene primacía en sí mismo; por el contrario, se subordina y sirve a la vida de los seres humanos y de la naturaleza” SENPLADES, (2009: 329).

La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa priorizar el desarrollo de capacidades y complementariedades humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación adecuada del Estado para delimitar, orientar y potenciar

los espacios públicos; la ampliación de espacios cooperativos a nivel regional, a través de la integración regional y particularmente la Nueva Arquitectura Financiera, para restablecer equilibrios de poder globales, desarrollar cadenas productivas y fomentar la soberanía de nuestros pueblos; el cambio del espectro productivo nacional a través de la “transformación de la matriz productiva en que confluyan nuevas políticas para el estímulo de la producción local, la diversificación de la economía y

una inserción inteligente en la economía mundial” Movimiento Alianza PAIS, (2001: 48); el sometimiento de los capitales a las necesidades

populares mediante la implementación “de un conjunto de políticas, con enfoque territorial, que modifiquen los esquemas de acumulación, distribución y redistribución” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 48); y como eje central del proceso de descentralización y reordenamiento, la inversión adecuada de los recursos públicos hacia la potenciación de capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Título III

Del sector financiero popular y solidario

Artículo 78.- Sector financiero popular y solidario.-Para efectos de la Presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

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

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

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

Artículo 83- Actividades Financieras.-Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado; Otorgar préstamos a sus socios; Conceder sobregiros ocasionales; Efectuar servicios de caja y tesorería; Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.

Artículo 84.- Certificado de funcionamiento.-Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas y sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

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

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

a) Solvencia patrimonial;

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

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

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

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

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

Artículo 92.- Administración y calificación de riesgo.-Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la

administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

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

- Participación en el sector;
- Volumen de operaciones que desarrollen;
- Número de socios;
- Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- Monto de activos;
- Patrimonio; y,
- Productos y servicios financieros.

MARCO CONCEPTUAL

Cartera.- Existencia de documentos comerciales en poder de una empresa.

Cuentas por Cobrar.- Créditos a favor de la empresa.

Gestión de Cobro.- Actividad desarrollada por las entidades financieras consistente en encargarse del cobro de los efectos de sus socios.

Incobrables.- Cuenta de cobro difícil o problemático.

Mora.- Atraso en el pago de una obligación, con respecto a la fecha de su vencimiento.

Procedimiento.- es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Cuentas por Cobrar.- Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.

Indicadores Financieros.- Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

Cobranza.- Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.

Liquidez.- Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entre mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente.

Plazo.- Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese período.

Manual.- Que exige más habilidad de manos que inteligencia.

Mora.- Dilación o tardanza en cumplir una obligación por lo común la de pagar líquido.

Recuperación de la Cartera.- Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el socio paga tardíamente sus obligaciones.

Acuerdos de Pago: Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

Cartera: Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.

Certificación de Pago: Es el soporte cuando se descargan del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud.

Conciliación: Proceso administrativo en el que las partes identifican sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

Depuración: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Gestión de Cobro: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

Nota crédito: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

Nota débito: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros.

Objeción: Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.- Cauas, (2006: 45) “El paradigma de investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.”¹¹

Cualitativa.- Aljibe (2007: 62) “estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”¹²

Nuestra investigación se basará con un modelo cuali-cuanti porque nos permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

Cualitativa porque está orientada hacia la comprensión de la cartera vencida y la iliquidez como objeto de estudio, que permite una observación naturalista utilizando una perspectiva desde adentro que nos

¹¹ Cauas, (2006), Investigación Cuantitativa, Editorial Atelier, España.

¹² Aljibe (2007), Investigación Cualitativa, Ediciones Infinito, Argentina.

permite el descubrimiento de la hipótesis poniendo énfasis en el proceso de la investigación.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Hernández et al, (2006:100-101) “El objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema”¹³

Investigación descriptiva

Hernández et al, (2006:102) “Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”¹⁴

Investigación correlacional

Hernández et al, (2006:105) “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”¹⁵

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Características de la población

Romero, G y otros (2004:108) “El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.”¹⁶ La población para la siguiente investigación lo constituyen los microcréditos otorgados en la cooperativa.

¹³ Hernández et al, (2006), Investigación Exploratoria, Editorial Alfil, España.

¹⁴ Hernández et al, (2006), Investigación Descriptiva, Editorial Alfil, España.

¹⁵ Hernández et al, (2006), Investigación Correlacional, Editorial Alfil, España.

¹⁶ Romero, G y otros (2004), Población, Palestra Editores, Perú.

Tipo de muestra

Muestra Probabilística Sampieri (2009:35) “Tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en las mediciones.”¹⁷

Se dice entonces que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar.

Se refiere a los muestreos probabilísticos porque nos brinda probabilidades exactas para la investigación. Para seleccionar la muestra se lo hará a través de un proceso de cálculo estadístico, el cual tendrá un nivel de confianza del 95% y un porcentaje máximo de error que es del 5%. De esta manera seleccionaremos a los elementos personas que cumplan con las características definidas para la población.

Tamaño de la muestra

En nuestra investigación conocemos el tamaño de la población y por esta razón vamos a trabajar con la población finita.

n:Tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

4: Estadístico que prueba al 95% de confianza

E: Máximo error permisible

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{4 \cdot P \cdot Q \cdot N}{4 \cdot Q \cdot P + (N - 1) \cdot E^2}$$

¹⁷ Sampieri (2009), Muestra probabilística, McGraw-Hill, México.

$$n = \frac{4.0,5.0,5.150}{4.0,5.0,5 + (150 - 1) \cdot 0,15^2}$$

$$n = \frac{4.0,5.0,5.150}{1 + 149.0,0225}$$

$$n = \frac{150}{3,375}$$

$$n = 44$$

Del total de créditos otorgados (150) mensualmente tomaremos una muestra de 44 créditos.

Los Métodos y las Técnicas

Para el desarrollo de este proyecto se considera los siguientes métodos de investigación:

Métodos Teóricos

Los métodos teóricos se utilizan para procesar la información teórica y la obtenida por la aplicación de los métodos empíricos; pueden ser:

Método Analítico Sintético.- Ramón Ruíz (2004: 71) “es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.”¹⁸

Este método puede ser utilizado en aplicar las encuestas, al procesar la información previamente obtenida, por el personal de la cooperativa.

Método Inductivo-Deductivo.- Ramón Ruíz (2004: 71) “Este proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que

¹⁸ Ramón Ruíz (2004), Método Analítico- Sintético, Editorial Edilar, México.

pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método va de lo particular a lo general.”¹⁹ Es decir parte del conocimiento de casos y hechos particulares que se suman para luego, mediante la generalización formular el Diseño de Procedimientos de Gestión de Cobros Modelo de Gestión y Cobranza

Es útil especialmente para las matemáticas y la lógica, donde los conocimientos de las ciencias pueden aceptarse como verdaderos por definición. Algo similar ocurre con la inducción, que solamente puede utilizarse cuando a partir de la validez del enunciado particular se puede demostrar el valor de verdad del enunciado general.

La combinación de ambos métodos significa la aplicación de la deducción en la elaboración de hipótesis, y la aplicación de la inducción en los hallazgos. Cuando son consideradas como probabilísticas la Inducción y deducción tienen mayor objetividad.

Técnicas

Cuadro 1 Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Análisis Documental	Gráfico de Pareto

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Análisis de los Documentos

La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado.

Los documentos son soportes de material de hechos, fenómenos y manifestaciones de la realidad social, que existe con independencia de la acción del investigador.

¹⁹ Ramón Ruíz (2004), Método Inductivo - deductivo, Editorial Edilar, México.

Importancia del Análisis de los documentos

Además de contribuir el marco referencial teórico, es necesario conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales entre otros relacionados con nuestro tema de investigación.

Estudio de la evolución de la cartera de crédito.

El volumen total de operaciones de crédito que implica la cartera de crédito bruta de la Cooperativa San Antonio Ltda. Los Ríos, ascendió a la suma de 5'657.760,80 dólares a Diciembre del 2013, esta misma cifra a diciembre del 2011 alcanzó la suma de 4'898.879,11 dólares, a continuación presentamos la evolución de las operaciones de crédito a partir del año 2011.

El rubro más importante que integra el activo se refiere a la cartera de crédito bruta (cartera de crédito vigente y vencida), analizando el Comportamiento de la totalidad de la cartera de créditos en la cooperativa San Antonio Ltda. Los Ríos, durante el período de estudio, se observa una tendencia de crecimiento significativa entre cada período anual.

El crecimiento de la cartera, es resultado del incremento de las fuentes de financiamiento de la cooperativa (depósitos a la vista, depósitos a plazo y certificados de aportación), lo cual constituye a la vez un indicador de crecimiento del sector de los pequeños ahorristas (finanzas populares), que es hacia donde se dirige la acción de este tipo de instituciones.

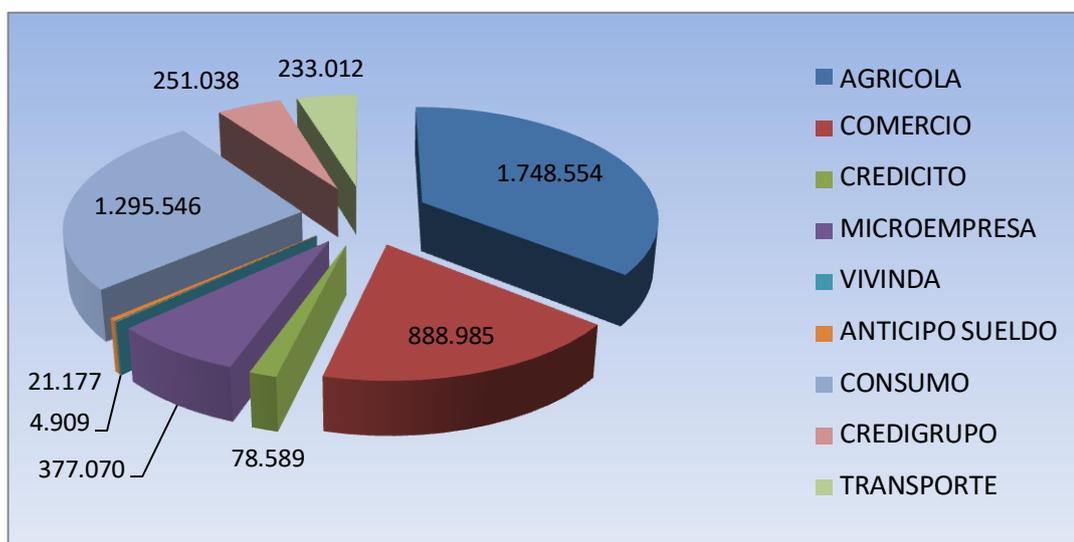
Estructura de la Cartera de Créditos

La cartera bruta, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.9%), comercio (5.9%), crediticio (29%), microempresa (3.50%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (25.4%), consumo (7.4%), credigrupo (6.6%), transporte (2.9%)

Cuadro 2**Cartera de créditos**

Diciembre del 2011						
Producto	# crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	623	1.663.332	3.678	81.545	1.748.554	4,9%
Comercio	471	836.524	23.449	29.011	888.985	5,9%
Credicito	196	55.802	1.962	20.824	78.589	29,0%
Microempresa	188	364.055	11.195	1.820	377.070	3,5%
Vivienda	2	-	-	4.909	4.909	100,0%
Anticipo sueldo	73	18.792	2.265	3.112	21.177	25,4%
Consumo	680	1.199.875	49.049	46.623	1.295.546	7,4%
Credigrupo	620	234.362	4.265	12.411	251.038	6,6%
Transporte	70	226.306	3.930	2.776	233.012	2,9%
	2.923	4.599.048	99.793,94	203.030,31	4.898.879,11	6,18%

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Gráfico 2**Cartera de créditos**

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

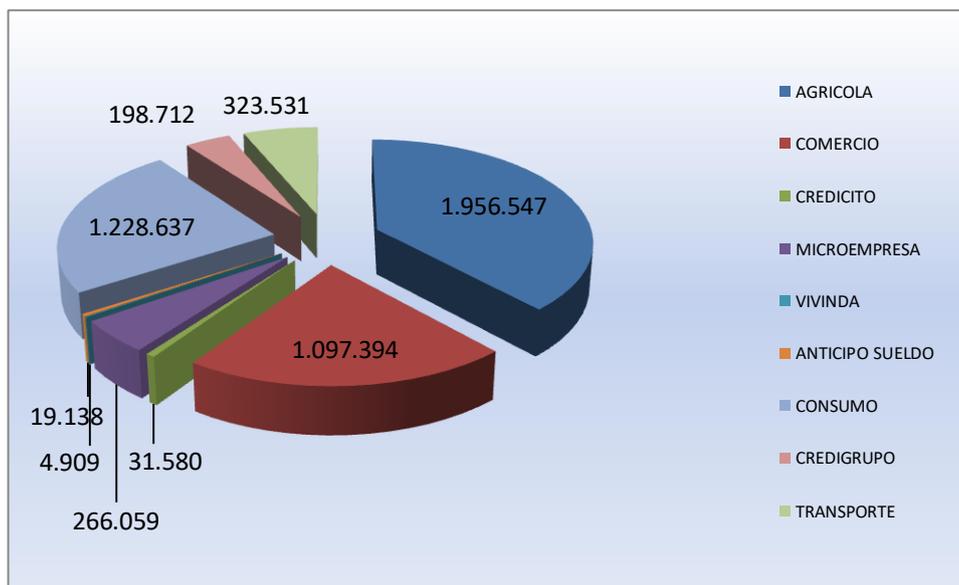
La cartera bruta del 2012, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.2%), comercio (6.5%), crédito (20.10%), microempresa (15.9%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (21.3%), consumo (12%), credigrupo (14.20%), transporte (1.9%)

Cuadro 3 Cartera Bruta 2012

Diciembre del 2012						
Producto	# Crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	589	1.875.213	18192,21	63.141	1.956.547	4,2%
Comercio	589	1.025.872	35.440	36.081	1.097.394	6,5%
Credicito	123	25.243	161	6.175	31.580	20,1%
Microempresa	136	223.679	31.669	10.711	266.059	15,9%
Vivinda	2	-	-	4.909	4.909	100,0%
Anticipo sueldo	62	15.055	690	3.393	19.138	21,3%
Consumo	668	1.081.571	91.024	56.042	1.228.637	12,0%
Credigrupo	446	170.494	13.662	14.556	198.712	14,2%
Transporte	65	317.379	1.861	4.291	323.531	1,9%
	2.680	4.734.507	192.700	199.299	5.126.505,66	7,65%

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Gráfico 3 Cartera Bruta 2012



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

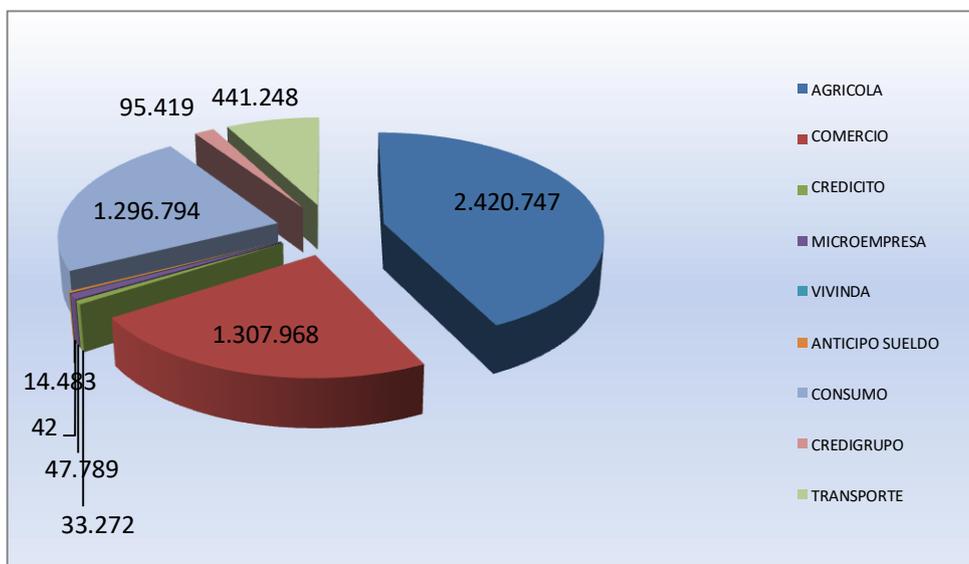
La cartera bruta del 2013, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.9%), comercio (8.6%), credito (15.8%), microempresa (12.5%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (22.2%), consumo (8.90%), credigrupo (8.0%), transporte (8%)

Cuadro 4 Cartera Bruta 2013

Diciembre del 2013						
Producto	# crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	806	2.301.963	12.620	106.163	2.420.747	4,9%
Comercio	712	1.195.970	59.194	52.805	1.307.968	8,6%
Credicito	119	28.014	1.020	4.237	33.272	15,8%
Microempresa	29	41.807	3.997	1.985	47.789	12,5%
Vivienda	1	-	-	42	42	100,0%
Anticipo sueldo	40	11.264	924	2.295	14.483	22,2%
Consumo	671	1.181.276	68.221	47.297	1.296.794	8,9%
Credigrupo	224	61.835	8.115	25.469	95.419	35,2%
Transporte	86	405.841	23.020	12.387	441.248	8,0%
	2.688	5.227.970	177.110	252.681	5.657.760,80	7,60%

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Gráfico 4 Cartera Bruta 2013



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Documentación de crédito

La Cooperativa mantiene expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y sus garantías; y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados trimestralmente.

Contenido de la carpeta de crédito, carpeta legal y de garantías

La carpeta de crédito, legal y de garantías está integrada por la siguiente información:

- Copia de la cédula (deudor y garantes – cónyuges)
- Solicitud de crédito
- Reporte central de riesgos
- Informe de verificación
- Copia de pago de luz, agua o teléfono
- Autorización para buró
- Tabla de amortización firmada por el socio
- Documentos que certifiquen nivel de ingresos (dependientes)
- Autorización de descuento en rol de pagos (anticipo de sueldos)
- Croquis del domicilio y lugar de trabajo
- Orden de pago o desembolso
- Copia firmada de notificaciones entregadas

- Reporte de visitas
- Avalúo de bienes
- Poderes especiales, según corresponda
- Copia de pólizas en garantía
- Copia del predio, según corresponda
- Copia de los certificados de los registradores mercantil y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas
- Documentación sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, etc)

Manejo de los expedientes

Para la administración de los expedientes de crédito, se deben cumplir con las siguientes políticas:

- a) Toda la información contenida en los expedientes señalados, tiene el carácter de confidencial.
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Cooperativa San Antonio Ltda. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencia o el Gerente, lo autoricen con Memorandum.
- c) Los Asesores de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.
- d) Los Asesores de Crédito, Gerente, Abogados, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados con este fin.

- e) El responsable de la custodia deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito

Custodia expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas

El custodio de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas serán el Jefe de Crédito y Jefe de Agencia, en su respectiva jurisdicción.

Análisis de Pareto

El Análisis de Pareto es una comparación cuantitativa y ordenada de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto.

El objetivo de esta comparación es clasificar dichos elementos o factores en dos categorías: Las "Pocas Vitales" (los elementos muy importantes en su contribución) y los "Muchos Triviales" (los elementos poco importantes en ella).

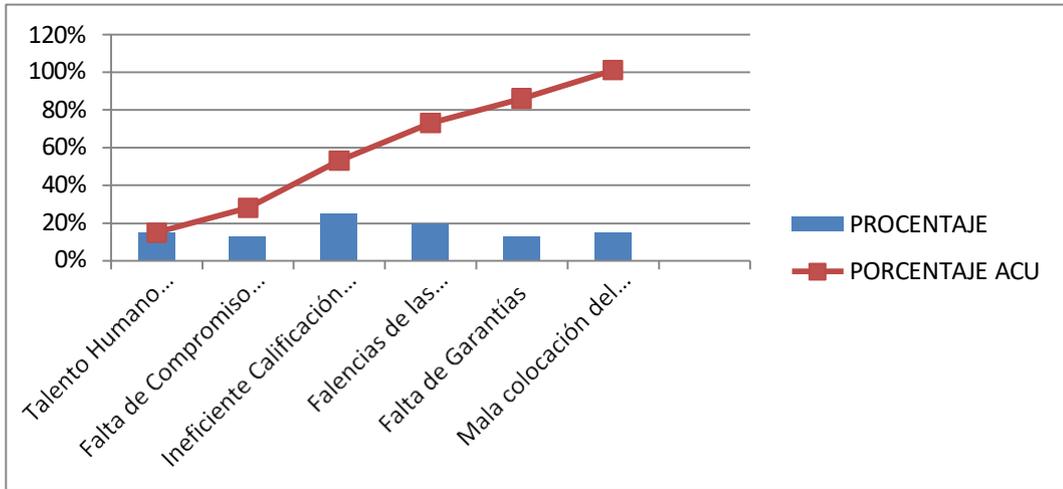
Cuadro 5 Análisis de Pareto

Causas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Talento Humano inadecuado	30	15%	15%
Falta de Compromiso de Pago	25	13%	28%
Ineficiente Calificación de Crédito	50	25%	53%
Falencias de las Políticas de Crédito	40	20%	73%
Falta de Garantías	25	13%	86%
Mala colocación del Crédito	30	15%	101%

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Gráfico 5

Análisis de Pareto



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución
- Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los socios.
- Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito
- Podemos decir que predomina una mala colocación de créditos, ya que los socios activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución.
- En la Institución se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución.
- La Cooperativa podría aprovechar la situación actual de apoyo e incentivo al Sector por parte del Gobierno Nacional; pues existe ya un marco jurídico con la creación de la Superintendencia de Cooperativas regulatorio que le otorgarían ciertas ventajas. Por otra parte, la Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, elaboró el Plan Nacional de

Desarrollo del Buen Vivir, instrumento que fomenta el apoyo al sector comunitario, artesanal y micro productivo y que ampara sobre todo a asociaciones cooperativistas.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, debe estar consciente sobre la necesidad de incorporar, a sus procesos de negocio en la gestión para colocación de créditos como una oportunidad para lograrlos objetivos institucionales; fijando el tiempo, la tasa de interés y con las cuotas de pagos de acuerdo a las necesidades del socio para alcanzar una ventaja competitiva y, garantizar en forma sustentable su desarrollo administrativo, operativo, financiero y tecnológico.
- Se debe fijar las políticas para el valor del encaje de acuerdo a la capacidad de pago de los socios, y analizar correctamente la documentación presentada, utilizando todos los factores financieros para tomar una decisión favorable.
- Proponer la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, en la que se establezca lineamientos para gestionar potenciales factores de colocación, en las operaciones que realice la Cooperativa, y establecer programas de capacitación permanente a todo el personal tanto interno como externos que labora en la Institución.

LA PROPUESTA

Título de la propuesta

Diseño de Procedimientos de Gestión de Cobros para la recuperación de la Cartera Vencida en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos”

Justificación

Uno de los grandes inconvenientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos”, es la colocación de créditos sin ningún estudio o análisis previo de factibilidad ocasionando una deficiente recuperación de los mismos lo cual incrementa una alta morosidad de la cartera.

Con él diseño de procedimientos para la gestión de cobros, se busca en concreto que por medio de los pasos secuenciales los cuales se proponen en este proyecto optimicen el tiempo y los recursos, ya que en la actualidad el manejo de esta área es altamente deficiente en sus labores; que por falta de directrices y de comprometimiento, es en la actualidad el principal problema para el incremento de morosidad.

Es así que dichos procedimientos se verán como una herramienta eficiente para definir los lineamientos por los cuales se dará cumplimiento a los objetivos existentes, permitiendo de esta forma subir los índices financieros de la cooperativa y buscar un crecimiento que permita llegar a ser nuevamente una institución de prestigio zonal.

En la elaboración de este proyecto y su propuesta la cual se presenta ante el Gerente de la Cooperativa, se identificará todos los procesos que en la actualidad se lleva a cabo recogiendo las fortalezas y planteando el

cambio en las debilidades existentes, que permitirá avanzar en el desarrollo de la cooperativa; asegurando estar siempre dentro de las leyes y reglamentos que norma este proceso.

Al implementar, dichos procedimientos se debe también identificar las funciones de cada uno de los funcionarios quienes tendrán la responsabilidad del cumplimiento de dicha propuesta, con lo que se podrá dar un control en el buen manejo de estas herramientas, y de la misma forma dar indicadores en los cuales demostraran el desarrollo positivo.

Los funcionarios encargados a su vez deben estar prestos a colaborar con el cambio propuesto para el logro de los índices exigidos por los directivos, es inevitable el cambio en la forma de laborar que existirá, pero que estos serán en busca de mejores índices financieros.

Es así que con lo estudiado en los capítulos anteriores nos permite visualizar la forma en la cual están siendo entregados estos créditos a cada uno de los sectores productivos y con qué herramientas cuentan para calificarlos, tanto en lo tecnológico como en los conocimientos del personal encargado, ya que en algunos casos no existe un estudio previo de la factibilidad de la inversión la cual es solicitada, y con esto la seguridad de que este dinero sea rembolsado a la cooperativa en forma más óptima.

Se propondrá implementar procedimientos para la entrega de créditos a todos los sectores, que dará una eficiente clasificación, verificación, control y su recuperación.

Con la propuesta presentada se busca dar la solución a la falta de solvencia y el desarrollo económico de la cooperativa, para así lograr índices financieros óptimos propuestos y las metas a cumplir.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar procedimientos de Gestión de Cobros considerando los créditos por producto para el buen desenvolvimiento dentro del área de crédito, en cuanto a la colocación y recuperación en un corto, mediano y largo plazo y así cumplir con las metas institucionales mejorando los indicadores de rentabilidad.

Objetivos Específicos

- Determinar políticas óptimas de crédito para la calificación, aprobación y desembolso de los préstamos
- Realizar un Diagnóstico estratégico al departamento de Crédito tomando en cuenta el análisis interno y externo de la organización así como el análisis situacional de la Cooperativa.
- Proponer procedimientos para la gestión de cobros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Los Ríos, minimizar el riesgo.

Ubicación

Nuestro proyecto de investigación se lo realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda. Los Ríos” que está ubicada en el Cantón Montalvo de la Provincia de los Ríos, cuenta con 41 empleados.

Gráfico 6 **Croquis**



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra.

Gráfico 7 **Agencia matriz**



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra.

Misión.- Ser una institución que brinda servicios financieros con oportunidad, para aportar el desarrollo y mejor calidad de vida de la familia y la comunidad en la Provincia de los Ríos.

Visión.- Somos una institución de intermediación financiera sólida, rentable, competitiva y solidaria al servicio de la Provincia de Los Ríos, con servicios financieros orientados a las necesidades de la comunidad;

procesos y sistemas de control adecuados a su gestión, tecnología innovadora y un equipo profesional comprometido con el servicio al socio.

Factibilidad

La aplicación de procedimientos en la gestión de la colocación de crédito y su recuperación desarrollará las actividades de los funcionarios encargados de dicho proceso en la Cooperativa, quienes deberán actuar de acuerdo en la aplicación del reglamento, y demás normas que así lo amerite.

Los procesos de selección, verificación control y recuperación, permiten a la institución que al momento de incorporar nuevos funcionarios, estos sean con los principios y valores necesarios para ejercer de manera transparente y eficiente la función encargada, lo cual nos dará resultados óptimos y un cambio en los índices que al momento existen en la Cooperativa, y de esta forma lograr excelentes resultados no solamente dentro del departamento de Crédito y Cobranza, sino también aportar en los índices financieros de la institución.

Los nuevos procedimientos para realizar la calificación de crédito mejorará el manejo tanto de la información interna como de la información presentada por los socios, y así poder estandarizar el proceso, los mismos que llevarán a la acción organizada y estructurada de todas las personas funcionales inmersas en el proceso, permitiendo de esta manera realizar los trámites de una manera mucho más rápida y efectiva y contribuyendo significativamente a generar una imagen institucional de confianza y transparencia entre los socios y la cooperativa.

Los sistemas informáticos hoy en día es uno de las herramientas más importantes en el desarrollo de una organización, ya que permite manejar la información de una forma confiable y ágil.

Los criterios utilizados para diseñar el proceso propuesto incluyó:

Relación y aportes de la aplicación de un manual de políticas de crédito.

Un diseño bajo la perspectiva de un manual de políticas de crédito dentro del marco de referencia actual en la Institución, el cual considera todas las políticas interdependientes donde cada uno de ellos cumple un rol específico, a fin de apalancar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Revisión y análisis de las políticas existentes de ser el caso para la colocación de créditos aplicando las políticas propuestas, para identificar actividades principales y de apoyo o soporte

Análisis FODA

Constituyen elementos internos y externos de la institución en estudio que tienen la capacidad de aportar o dificultar el cumplimiento de los objetivos:

FORTALEZAS:

- Infraestructura Física
- Personal del lugar de residencia
- Patrimonio Institucional
- Infraestructura física de las agencias
- Ambientes e instalaciones de trabajo
- Tasas de interés para operaciones de crédito
- Conocimiento del entorno
- Estabilidad laboral de los empleados
- Trato al socio
- Compromiso de los empleados
- Gestión Administrativa – Financiera

- Hardware
- Multifuncionalidad de personas(agencias)

OPORTUNIDADES:

- Diversidad de actividades productivas.
- Capacidad Tecnológica de proveedores de comunicación
- Crecimiento poblacional – mercado
- Presencia de organismos nacionales e internacionales de apoyo a cooperativas
- Presencia de centros de educación en la zona
- Manejo de Información (Burós de Créditos)
- Vías de comunicación
- Situación-ubicación geográfica
- Competencia
- Organizaciones de financiamiento externo
- Fuentes de empleo
- Presencia de medios de comunicación
- Ley de Economía Popular y Solidaria/Organismos de Control.
- Políticas Gubernamentales Sector Agrícola
- Niveles de Confianza de los asociados.

DEBILIDADES:

- Plan de Capacitación Institucional.

- Normativa y herramientas de gestión
- Conocimientos de Normas y Reglamentos
- Sistema de Control Interno
- Incentivos-Reconocimientos al cumplimiento de metas
- Relación entre los Cuerpos Directivos CA/CV.
- Políticas de Captación
- Filtración de información
- Actitud del personal frente a los errores

AMENAZAS:

- Rumores.
- Situación política del país
- Lavado de activos
- Seguridad civil
- Factores climáticos
- Políticas gubernamentales direccionadas a entidades financieras

Descripción de la propuesta

La propuesta presentada contiene el orgánico estructural y funcional del departamento de crédito y cobranzas, el mismo que le permitirá puntualizar las tareas del personal, de acuerdo al cargo que desempeñen; también se presentará los diseños de procedimientos para la gestión de cobros así como los manuales respectivos

5	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes de Cartera 	Actualización de Estado de Cartera	Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones
6	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorero 	Registro de Pagos	Se elabora el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Caja
7	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Cartera 	Notificación a la Oficina Jurídica	Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectuara el respectivo cobro pre jurídico o Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio y relación de la Cartera en Mora
8	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes de Cartera 	Entrega de Cartera para Cobro Jurídico	Recolección de los soportes físicos (Pagarés.)	<ul style="list-style-type: none"> • Pre jurídico
9	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Cartera 	Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados	Compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Entrega de cartera

10	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Cartera 	Ingresar Acta de Abogado al Sistema	<p>Consiste en generar consecutivo en sistema que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta Sistematizada
11	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Cartera 	Archivo	<p>Es el proceso mediante el cual se procesa la información para su posterior información.</p> <p>Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera el fallo jurídico para poder realizar lo pertinente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes Financieros

Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

Riesgos

El no mantener la información veraz y confiable de la cartera de las diferentes agencias y matriz de la cooperativa, implica en presentar información no fidedigna a los entes de control lo cual acarrea sanciones disciplinarias.

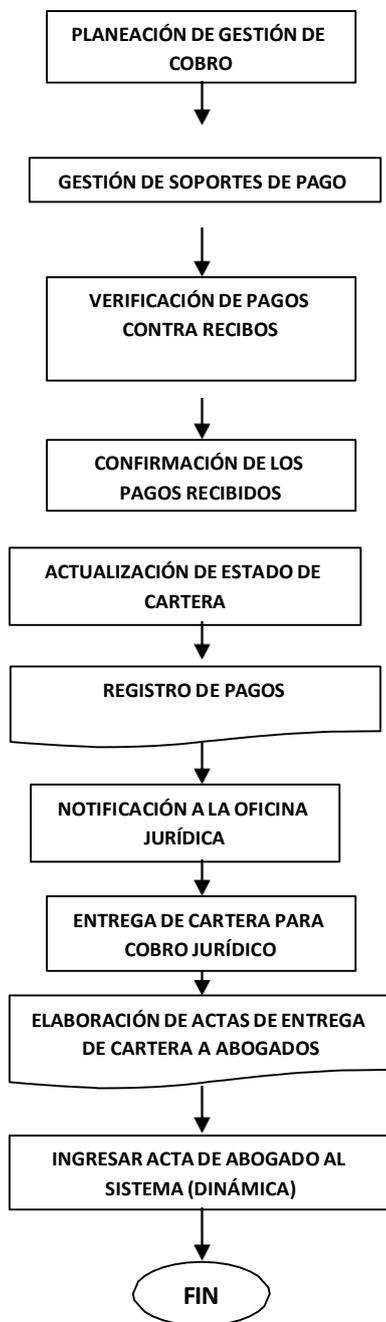
Puntos de control

Actualizar estado de Cartera: Actualizar las base de datos relacionado todos los movimientos efectuados entre el asesor de crédito y socio.

Registrar los Pagos Recibidos: El tesorero debe verificar y conciliar las transferencias o pagos recibidos e informar al responsable de cartera.

Gráfico 8

Puntos de control



Elaborado por: Acurio Onofre Mayra

BIBLIOGRAFÍA

- Aljibe (2007) Investigación Cualitativa, Ediciones Infinito, Argentina.
- Bastidas-Delgado (2004), el cooperativismo, Editorial MEG, Argentina.
- Cardozo Cuenca, (2006) índice de la cartera, CEU Ediciones, España.
- Cardozo Cuenca, (2006) Las provisiones para la cartera vencida, CEU Ediciones, España.
- Cauas, (2006) Investigación Cuantitativa, Editorial Atelier, España.
- Celis Miguel (2003) el Cooperativismo, Ecoe Ediciones, Colombia.
- Collaguazo León, (2009) Fórmula para calcular la cartera vencida, Editorial Atelier, México.
- Díaz Manjarrez, (2006) Cartera Vencida, Editorial LOM, Chile.
- Gómez F. (1993) El principal objetivo del procedimiento, Editorial Alfil, México.
- Fernández (2000), la porción de la cartera total de una institución, J.C. Sáez Editor, Chile.
- Hernández et al, (2006) Investigación Exploratoria, Editorial Alfil, España.
- Hernández et al, (2006) Investigación descriptiva, Editorial Alfil, España.
- Hernández et al, (2006) Investigación correlacional, Editorial Alfil, España.

- Jaramillo Pedrera (2010) El inicio del cooperativismo en el Ecuador, Editorial JG, Ecuador.
- Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos, Red Ediciones, España.
- Ramón Ruíz (2004) Método Analítico Sintético, Editorial Edilar, México.
- Ramón Ruíz (2004) Método Inductivo-Deductivo, Editorial Edilar, México.
- Romero, G y otros (2004) Población, Palestra Editores, Perú.
- Sampieri (2009) Muestra Probabilística, McGraw-Hill, México.
- Werner (2004) la cartera, Editorial UOC, España.

ANEXOS

ANEXO 1

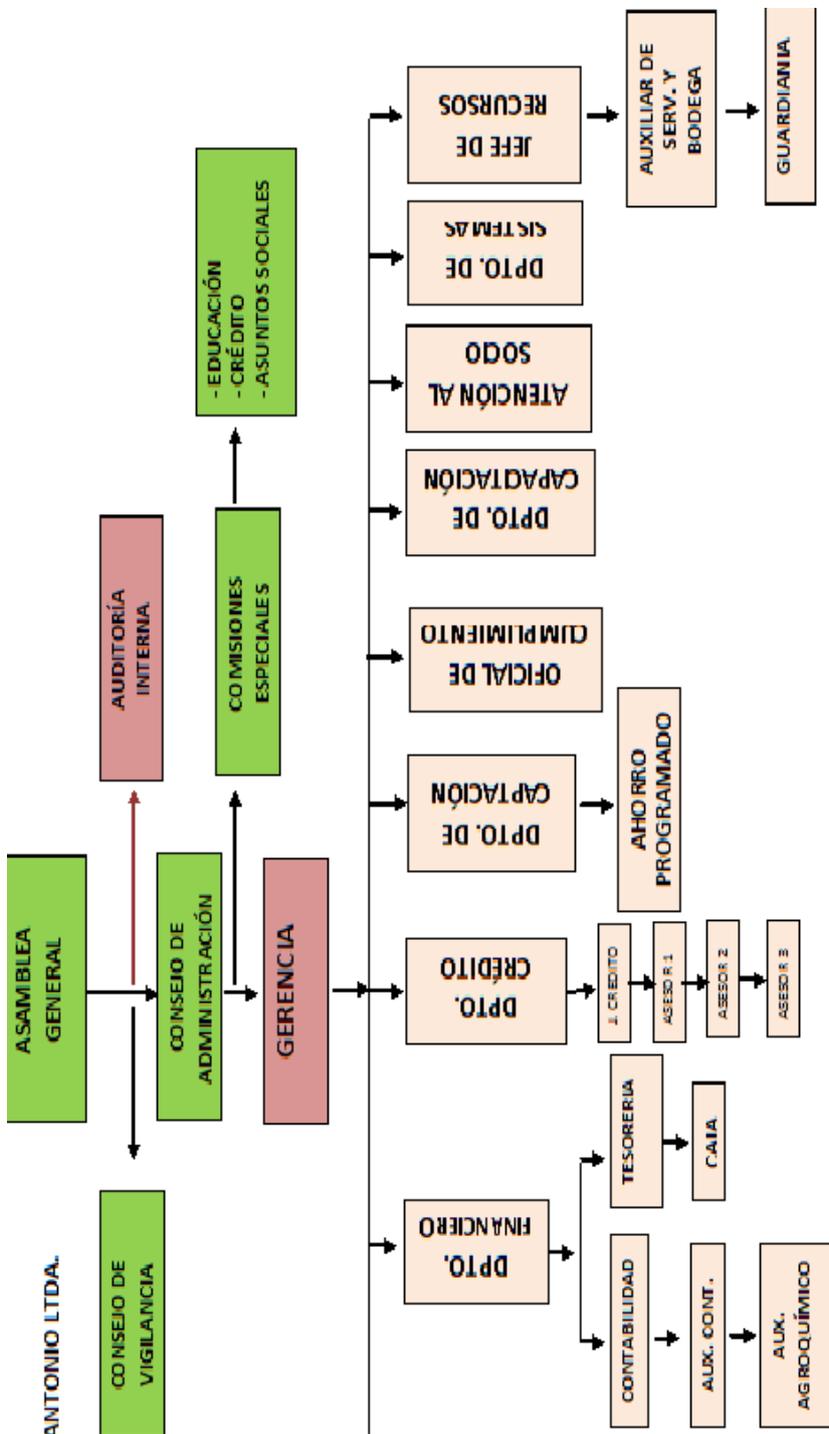
Carta de aceptación

ANEXO 2

Certificado de Gramatología

ANEXO 3

Organigrama



ANEXO 4

Consejo de administración y vigilancia

Consejo de Administración:

Nº	Apellidos y Nombres	Cargo	F. Inicio	Período (años)
1	Guayaquil Carvajal José Armando	Presidente	05/11/2013	3
2	Morejón Santamaría Gloria Marina	Vicepresidente	05/11/2013	3
3	Del Salto Escobar Mayra Alejandra	Secretario	05/11/2013	3
4	Verdezoto Heredia Max Luis	Vocal Principal	05/11/2013	3
5	Caicedo Infante Rafael Nazario	Vocal Suplente	05/11/2013	3
6	Morejón Santamaría Gloria Marina	Vocal Principal	05/11/2013	3
7	Zambrano Castro Ana Nerea	Vocal Suplente	05/11/2013	3
8	Franco Coello Olga María	Vocal Principal	05/11/2013	2
9	Oleas Valverde José Norberto	Vocal Suplente	05/11/2013	2
10	Campoverde Vera Mónica Alexandra	Vocal Principal	05/11/2013	2
11	Rodríguez Freire Geovanny Medardo	Vocal Suplente	05/11/2013	2
12	Rodríguez Pindolema Pablo Efrén	Vocal Principal	05/11/2013	3
13	Bejarano Bastidas Alba Viviana	Vocal Suplente	05/11/2013	3
14	Burgos Ortíz César Armando	Vocal Principal	05/11/2013	2
15	Carranza Martínez Luis Hernán	Vocal Suplente	05/11/2013	2
16	Banderas Fernández Roosevelt Luis	Vocal Principal	05/11/2013	3
17	Garcés Gaibor Cástulo Germán	Vocal Suplente	05/11/2013	3
18	Almache Rocha Cruz Felicita	Vocal Principal	05/11/2013	2
19	Vargas Vargas Alfonso Wilfrido	Vocal Suplente	05/11/2013	2
20	Guayaquil Carvajal Jose Armando	Vocal Principal	05/11/2013	3
21	Vergara Rendon	Vocal	05/11/2013	3

Nº	Apellidos y Nombres	Cargo	F. Inicio	Período (años)
	Pedro Rafael	Suplente		

Consejo de Vigilancia:

Nº	Apellidos y Nombres	Cargo	F. Inicio	Período (años)
	Barragán Cadena Carlos Augusto	Vocal Principal	05/11/2013	3
	Coronel Vacasela Carlos Modesto	Vocal Suplente	05/11/2013	3
	Solórzano Cabezas Segundo Franklín	Vocal Principal	05/11/2013	3
	Arias Gavilanez Diógenes	Vocal Suplente	05/11/2013	3
	Cárdenas Bastidas Rosario Emma	Vocal Principal	05/11/2013	2
	Zuñiga Camacho Edilberto Arcenio	Vocal Suplente	05/11/2013	2
	Camacho Mosquera Arcenio Ubaldo	Vocal Principal	05/11/2013	2
	Velásquez Guano Delia Pastora	Vocal Suplente	05/11/2013	2
	Aranda Núñez Isidro Benjamín	Vocal Principal	05/11/2013	3
	Hernández Gonzalez Hugo Luis	Vocal Suplente	05/11/2013	3

ANEXO 5

Caracterización de productos

Caracterización de productos

Nombre del Producto	Credigrupo
Tipo de Crédito	Microcrédito
Grupo meta	Personas naturales que tengan negocio propio (producción, comercio o servicios)
Destino del crédito	Actividades productivas, comerciales, de servicios; capital de trabajo y adquisición de activos fijos
Monto máximo	\$ 1000
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	12 meses
Plazo mínimo	1 mes
Tasa de interés	Cuota es conforme tabla adjunta
Garantía en efectivo	No tiene
Garantía requerida	Solidaria
No. De Miembros por grupo	10 a 30 Personas
Requisitos	Tener experiencia en el negocio por lo menos 6 meses
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, único desembolso
Tipos de amortización	Mensual, Trimestral, Semestral
Principales criterios de evaluación	Negocio propio Capacidad y voluntad de pago

Nombre del Producto	Vivienda
Tipo de Crédito	Vivienda
Grupo meta	Personas naturales, en relación de dependencia y microempresarios
Destino del crédito	Mejoramiento, adquisición, ampliación y construcción de vivienda para uso final del deudor.
Monto máximo	\$10.000
Monto mínimo	\$1.000
Plazo máximo	48 meses
Plazo mínimo	
Tasa de interés	%
Garantía en efectivo	Desde el 8x1 al 15 x 1 conforme el número de crédito
Garantía requerida	Hipoteca
Requisitos	Según estipula el reglamento de crédito
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, desembolsos parciales
Tipos de amortización	Mensual
Principales criterios de evaluación	Capacidad y voluntad de pago Nivel de cobertura del crédito

Nombre del Producto	Consumo
Tipo de Crédito	Consumo
Grupo meta	Personas naturales en relación de dependencia
Destino del crédito	Consumo familiar, pago de deudas, compra de terrenos, etc
Monto máximo	\$15.000
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	36 meses
Plazo mínimo	
Tasa de interés	%
Garantía en efectivo	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
Garantía requerida	Sobre firmas: 1 ó 2 garantes dependiendo el monto
Requisitos	Según estipula el reglamento de crédito
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, único desembolso
Tipos de amortización	mensual
Principales criterios de evaluación	Capacidad y voluntad de pago

Nombre del Producto	Credito
Tipo de Crédito	Microcrédito
Grupo meta	Personas naturales que tengan negocio propio (producción, comercio o servicios)
Destino del crédito	Actividades productivas, comerciales, de servicios; capital de trabajo y adquisición de activos fijos
Monto máximo	\$ 600
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	3 meses
Plazo mínimo	1 mes
Tasa de interés	Cuota es conforme tabla adjunta
Garantía en efectivo	No tiene
Garantía requerida	No tiene garantía
Requisitos	Tener experiencia en el negocio por lo menos 6 meses
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, único desembolso
Tipos de amortización	Semanal ,Quincenal
Principales criterios de evaluación	Negocio propio Capacidad y voluntad de pago

Nombre del Producto	Agricultura
Tipo de Crédito	Microcrédito
Grupo meta	Agricultores
Destino del crédito	Siembra de productos de ciclo corto
Monto máximo	\$ 15.000
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	6, 12, 24 meses
Plazo mínimo	2 meses
Tasa de interés	%
Garantía en efectivo	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
Garantía requerida	Sobre firmas ó Hipoteca según el monto
Requisitos	Tener experiencia
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, desembolsos parciales
Tipos de amortización	Semestral, trimestral
Principales criterios de evaluación	Capacidad y voluntad de pago Terreno apto para cultivar

Nombre del Producto	Comercio
Tipo de Crédito	Microcrédito
Grupo meta	Personas naturales que tengan negocio
Destino del crédito	Actividades comerciales, productivas, servicios, capital de trabajo y adquisición de activos fijos
Monto máximo	\$ 15.000
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	36 meses
Plazo mínimo	1 mes
Tasa de interés	%
Garantía en efectivo	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
Garantía requerida	Sobre firmas ó hipoteca
Requisitos	Tener experiencia
Forma de desembolso	Acreditación a la cuenta, desembolso único
Tipos de amortización	mensual
Principales criterios de evaluación	Capacidad y voluntad de pago Cobertura del crédito (garantía)

Nombre del Producto	Transporte
Tipo de Crédito	Microcrédito
Grupo meta	Microempresarios del sector transporte
Destino del crédito	Compra, arreglo de vehículos y repuestos
Monto máximo	\$ 15.000
Monto mínimo	\$ 50
Plazo máximo	36 meses
Plazo mínimo	1 mes
Tasa de interés	%
Garantía en efectivo	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
Garantía requerida	Sobre firmas ó hipoteca según monto
Requisitos	Experiencia en el sector del transporte
Forma de desembolso	Acreditación en cuenta, desembolso único
Tipos de amortización	mensual
Principales criterios de evaluación	Capacidad y voluntad de pago

ANEXO 6

Fotos

Foto 1



Agencia La Unión

Foto 2



Agencia Babahoyo

Foto 3



Agencia Mata de Cacao

Foto 4



Agencia Vines