



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

**TEMA:
ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES INCIDENCIAS EN LAS
CAPTACIONES Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE
CRÉDITO Y SU RELACIÓN EN LA LIQUIDEZ DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SALITRE LTDA.**

Autora:

Mendoza del Pezo Edita

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2016

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Justificación e importancia.....	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÒRICO	6

FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	8
FUNDAMENTACIÒN LEGAL	16
VARIABLES DE INVESTIGACIÒN.....	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES	22
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA	26
PRESENTACIÒN DE LA EMPRESA.....	26
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÒN.....	30
TIPOS DE INVESTIGACIÒN.....	30
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÒN.....	32
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÒN.	38
CAPÍTULO IV.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÒN DE LOS RESULTADOS.....	39
Aplicaciòn de la encuesta	39
PLAN DE MEJORAS.....	62
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÌA	70
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Captaciones enero - julio	33
Figura 2 Captaciones julio - diciembre	33
Figura 3 Créditos enero - junio.....	34
Figura 4 Créditos julio - diciembre	35
Figura 5 Morosidad enero - junio	36
Figura 6 Morosidad julio - diciembre	36
Figura 7 Tiempo de cargo	39
Figura 8 Otorgamiento de los créditos	40
Figura 9 Verificación	41
Figura 10 Levantamiento de la información en campo.....	42
Figura 11 Levantamiento de información no financiera.....	43
Figura 12 Levantamiento de información financiera.....	44
Figura 13 Ratios económicos y financieros.....	45
Figura 14 Validación de información	46
Figura 15 Experiencias crediticias	47
Figura 16 Permanencia en el negocio.....	48
Figura 17 Calidad de referencias	49
Figura 18 Comportamiento central de riesgo	50

Figura 19 Estabilidad domiciliaria	51
Figura 20 Capacidad de gestión	52
Figura 21 Capital.....	53
Figura 22 Colateral	54
Figura 23 Condiciones del mercado	55
Figura 24 Políticas	56
Figura 25 Desembolso	57
Figura 26 Seguimiento crédito	58
Figura 27 Medio	59
Figura 28 Evaluación	60
Figura 29 Capacitaciòn	61

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 F.O.D.A	28
Cuadro 2 Población	31
Cuadro 3 Captaciones	32
Cuadro 4 Créditos.....	34
Cuadro 5 Morosidad	35
Cuadro 6 Tiempo de cargo	39
Cuadro 7 Otorgamiento de los créditos.....	40
Cuadro 8 Verificación.....	41
Cuadro 9 Levantamiento de la información en campo	42
Cuadro 10 Levantamiento de información no financiera	43
Cuadro 11 Levantamiento de información financiera	44
Cuadro 12 Ratios económicos y financieros	45
Cuadro 13 Validación de información	46
Cuadro 14 Experiencias crediticias	47
Cuadro 15 Permanencia en el negocio	48
Cuadro 16 Calidad de referencias	49
Cuadro 17 Comportamiento central de riesgo	50
Cuadro 18 Estabilidad domiciliaria	51

Cuadro 19 Capacidad de gestión.....	52
Cuadro 20 Capital	53
Cuadro 21 Colateral.....	54
Cuadro 22 Condiciones del mercado.....	55
Cuadro 23 Políticas.....	56
Cuadro 24 Desembolso	57
Cuadro 25 Seguimiento crédito.....	58
Cuadro 26 Medio	59
Cuadro 27 Evaluación.....	60
Cuadro 28 Capacitación	61



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

Análisis de las principales incidencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito y su relación en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Autora: Mendoza del Pezo Edita

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

RESUMEN

El presente estudio está enfocado en el análisis de las principales incidencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito y su relación en la liquidez de la cooperativa salitre, en el cantón salitre provincia del Guayas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., a lo largo de estos años ha brindado un servicio de calidad a sus clientes, pero presenta en la actualidad notables deficiencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito, las obligaciones al pasar el tiempo, más de 120 días de vencimientos para muchos de los cliente son olvidadas, pero la línea ha tenido que seguir respondiendo con sus obligaciones locales situación que impide que la Cooperativa cuente con la liquidez suficiente para continuar apoyando a los clientes que desean emprender un pequeño negocio por lo que tiene como propósito establecer las principales incidencias en la captación y recuperación de cartera de crédito para determinar la afectación en la liquidez de la Institución, en la metodología se utilizó los tipos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional y como técnicas de investigación se manejó el análisis documental y la encuesta.

Captación

Recuperación

Cartera de crédito

Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

TEMA:

Análisis de las principales incidencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito y su relación en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Autora: Mendoza del Pezo Edita

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

ABSTRACT

This study focuses on the analysis of the main issues in deposits and recovery of loan portfolio and its relative liquidity of the cooperative salt in the salt canton province of Guayas, the credit union Salitre Ltda., over the years has provided quality service to its customers, but has currently considerable shortcomings in deposits and loan recovery credit obligations over time, more than 120 days maturity for many the client are forgotten, but the line has had to continue to respond to their local obligations which impedes the Cooperative has enough liquidity to continue to support customers who want to start a small business so it aims to establish the main incidents in the collection and recovery of loan portfolio to determine the effect on the liquidity of the institution with the methodology types of descriptive, explanatory and correlational research was used as investigative techniques and document analysis and survey was handled.

catchment

recovery

credit card

liquidity

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El cooperativismo mundial es hoy en día es uno de los grandes pilares sobre los que se asienta el desenvolvimiento económico de las naciones, pero a pesar de su importancia en la sociedad y la economía nacional, muy poco se conoce de la evolución y desarrollo de este.

En Ecuador aparece esta figura como alternativa de desarrollo social en los siglos XVIII y XIX por la llegada de las ideas de cooperación a la república cacaotera, cuando se comienzan a formar los gremios de trabajadores del puerto de Guayaquil y la urbe interandina de Quito, por intermedio de la conformación de las cajas de ahorro.

El año 1937 se caracteriza por la destacada consolidación del proceso con la primera intervención del Estado, mediante la expedición de Ley de Cooperativas, ejecutada por parte de un dictador progresista, Alberto Enríquez Gallo.

En los últimos años y como parte de la historia inmediata, se determina una ruptura en la tendencia histórica de desempeño general del sector, por el establecimiento por primera vez del sistema de la economía popular y solidaria, en el contexto de la Revolución Ciudadana, iniciada en el año 2007.

Esta trayectoria de la Banca continuó hasta la llegada del actual gobierno, que de cierta forma ha fomentado la justicia social, fomentando de esta forma el microcrédito como una oportunidad de crecimiento económico y social, mejorando la calidad de vida de muchos ecuatorianos al ofrecer oportunidades de crear las pequeñas y medianas empresas.

Pero cuando se habla de desarrollo económico y cultura de emprendimiento, no se puede dejar de mencionar las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que a pesar de que estas instituciones financieras han sido consideradas de múltiples formas, actualmente, el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países y su desarrollo y difusión indican que podría llegar a modificar las estructuras políticas, económicas y sociales.

En la actualidad, a pesar de grandes obstáculos por los que ha pasado el cooperativismo en Ecuador, promovió de forma destacada el acceso a amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, poniendo mayor énfasis en el campo del ahorro y crédito con un enfoque hacia la auto exigencia de brindar un servicio accesible a la población de bajos ingresos.

Uno de esos inconvenientes es el cobro de cartera que ha sido muy difícil solucionar, pues como la captación de dinero no se hace en su momento con los clientes que cuentan con crédito, las obligaciones al pasar el tiempo, más de 120 días de vencimientos para muchos de los cliente son olvidadas, pero la línea ha tenido que seguir respondiendo con sus obligaciones locales.

El riesgo crediticio es considerado como el más importante en la intermediación financiera se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. Esto implica asumir el riesgo crediticio con repercusiones en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un importante papel en la sociedad ecuatoriana, ya que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios

agrícolas, miembros del magisterio, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo.

Situación conflicto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., surge en el año 1981 recogiendo las inquietudes de la ciudadanía que expresaban la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el objetivo de contribuir al desarrollo socio económico de un gran sector del cantón Salitre, pero a pesar de que esta Institución financiera ha mantenido un excelente comportamiento a lo largo de estos años brindando un servicio de calidad a sus clientes, presenta en la actualidad notables deficiencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito.

Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área: Captación y recuperación de cartera

Aspecto: Recuperación de cartera

Periodo: 2015.

Formulación del problema

¿Cómo las insuficiencias en la captación y recuperación de la cartera de crédito afectan la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., en el cantón Salitre, provincia del Guayas, en el periodo 2015?

Evaluación del problema

Delimitado.- La población está conformada por el personal que labora en la empresa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Claro.- El problema planteado está redactado de forma precisa, fácil de entender e identificar las ideas y variables de la investigación.

Evidente.- En la problematización se identifica las deficiencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito.

Original.- Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., es por primera vez que se realiza un análisis de las principales incidencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito y su relación en la liquidez de la cooperativa salitre, en el cantón salitre provincia del guayas.

Relevante.- Es de suma importancia un eficiente y eficaz proceso de recuperación de cartera, esto contribuye a elevar la rentabilidad de la Cooperativa, lo que permitirá incremento en la cartera de clientes.

OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer las principales incidencias en la captación y recuperación de cartera de crédito para determinar la afectación en la liquidez de la Institución

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente aspectos sobre la captación y recuperación de las carteras de crédito y la liquidez.
2. Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
3. Determinar las principales incidencias en la captación y recuperación de cartera de crédito en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Justificación e importancia

El sistema financiero de un país está compuesto por entidades públicas y privadas como lo son, los Bancos, las Mutualistas y las Cooperativas de ahorro y crédito, que se encargan de ofrecer servicios y soluciones financieras a sus clientes, ya sea con el objetivo de salvaguardar sus ahorros o apoyar un emprendimiento.

La presente investigación parte del estudio y análisis de las tendencias más actuales existentes sobre las carteras de crédito y su

comportamiento en el mundo y en particular Ecuador, tendencias que se convertirán en el aporte práctico que sustentan la investigación. La misma se desarrolla en la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., del cantón Salitre, provincia del Guayas, específicamente en el área de crédito y cobranzas, donde en la actualidad se presentan deficiencias en la captación y recuperación de carteras de crédito, situación que impide que la cooperativa cuente con la liquidez suficiente para continuar apoyando a los clientes que desean emprender un pequeño negocio.

Como resultado de lo antes expuesto, se propone el análisis de las principales incidencias en la captación y recuperación de cartera de crédito en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., con el objetivo de contribuir al desarrollo económico-financiero de la cooperativa y al desarrollo del emprendimiento del cantón Salitre. El enfoque de la investigación busca el análisis e interpretación de la información relacionada con el tema objeto de estudio apoyada en la revisión de fuentes bibliográficas de diferentes autores.

Para el diagnóstico de la situación real de la empresa y su entorno, se trabajara con el método descriptivo, se realizara además una investigación de campo, utilizando como instrumento la observación para obtener información cualitativa que le permita a la autora de la investigación identificar los puntos críticos y trabajar en base a la solución de estos mediante la puesta en marcha de la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA

Antecedentes históricos

Los orígenes del crédito se remontan a la antigua civilización, antes de la era cristiana, en la Antigua Roma, donde por aquella época, los créditos fluctuaban entre el 3 y el 75%, pero a pesar de que estos porcentajes parecían elevados, existían leyes y decretos que establecían dolorosas penas corporales para el deudor que no cumplía con los plazos pactados para la cancelación del valor al acreedor. Tiempo después, luego de los prestamistas, llegaron los banqueros, cuya actividad era el intercambio de metales preciosos, cobrando los créditos de sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero y viceversa.

Fue a partir de los años 30, que el crédito comienza su etapa de auge, como consecuencia de la gran depresión que azotó a todo el mundo, dejando una severa crisis económica. Motivo por el cual surgen las cooperativas de ahorro y crédito, ya que crédito productivo fue considerado un factor importante para levantar la actividad económica en aquel momento.

Con los antecedentes antes expuesto, se puede evidenciar que en la década de los años 30 no era tan complicado acceder a un crédito, ya que solo se analizaba el riesgo a través de los estados.

En Ecuador, el sistema financiero siempre ha ocupado un papel importante en la estructura tanto política, económica y social del país, un ejemplo de lo antes expuesto es el caso de Jamil Mahuad Witt, quien financio toda su campaña gracias a los favores de la banca en aquel momento, favores que después devolvió con una serie de medidas impopulares. (Gonzaga A, 2012)

En el Ecuador, el sistema de COAC inicia en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879-1900) bajo la modalidad de organizaciones gremiales; estas organizaciones tenían como objetivos fundamentales contribuir al bienestar de sus asociados, implementar la creación de una caja de ahorro que otorgaba créditos para los socios y sus familias, y solventar gastos de calamidad doméstica. A partir del año 1910, se constituyen varios tipos de organizaciones de carácter cooperativo que en su mayoría son patrocinadas por gremios, empleados o trabajadores. (Izquierdo D, 2004)

A lo largo de la historia de la humanidad, las personas siempre han estado expuestas a algún tipo de riesgo, ya sea económico, político o social. Éste existe siempre que hay incertidumbre, la cual se da cuando no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro, y es un hecho que ninguna empresa logra predecir con certeza lo que le puede acontecer, es por esto que el riesgo de liquidez está inherente y existe aun cuando la entidad no lo haya contemplado. (Stanley B., 2005)

El tema de la liquidez es determinante a la hora de valorar la capacidad financiera de una empresa, ante imprevistas variaciones de las condiciones del mercado. Sin embargo, este no se limita solamente a la valoración de las tradicionales razones financieras de liquidez, si no que exige una visión más completa, en torno a la gestión y a los recursos disponibles por parte de la entidad. Por esta razón, es necesario que las organizaciones cuenten con estrategias financieras que permitan el asesoramiento, manejo y minimización de todo tipo de riesgo, y para este caso el de liquidez.

Se entiende por riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de una entidad, para cumplir sus obligaciones con sus acreedores y nivel de exposición a una imprevista disminución de la capacidad de pago de las obligaciones establecidas según los plazos convenidos. Por ello, surge la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero o

una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización (Gitman C., 2003)

Antecedentes referenciales

En este apartado se expone varios artículos que aportaron elementos importantes para el desarrollo y concepción del objeto de estudio.

Para Alarcón Campozano Jhon Alfredo en el estudio que realizó con el tema crédito del sector agrícola en el periodo 2009-2010, se enfoca en el otorgamiento de crédito le permite al prestatario realizar gastos más rápidamente que en otras circunstancias; también le permite al prestamista ganar un interés y adquirir más bienes en el futuro.

Partiendo de lo citado por Alarcón, la autora de la investigación plantea que el crédito es muy importante en la economía y en especial en los tiempos de crisis, para lograr solventar necesidades financieras, pero la adquisición de estos trae consigo una gran responsabilidad, al adquirir un compromiso a corto y largo plazo de cancelar el mismo, con un valor adicional del dinero en el tiempo conocido con el nombre de interés.

Otro estudio referido sobre el objeto de estudio es el de Luis Chiriboga Rosales en su libro Sistema Financiero defiende que en la actualidad los créditos están separados por categorías de utilización, las cuales son: Crédito comercial, Crédito hipotecario, Crédito de consumo.

De lo expresado por Chiriboga se da como conclusión que el crédito comercial se utiliza generalmente en empresas de diferentes tamaños para financiar sus adquisiciones de equipos y demás inversiones de corto y largo plazo. El crédito hipotecario es más utilizado para la adquisición de una vivienda y cancelar el crédito en el largo plazo con su respectiva tasa de interés. El crédito de consumo es muy usual en la actualidad, ya que la sociedad obtiene este tipo de crédito para comprar bienes de consumos y satisfacer sus necesidades. El otorgamiento de estos créditos se los realiza evaluando a los clientes a través de un historial crediticio.

Otro estudio realizado por Altamirano Patricio (2011) con el tema: El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010 importaciones y comercialización de piso cerámico. Este autor se centra en el riesgo crediticio presente y futuro que podría afectar la rentabilidad o el patrimonio de la Cooperativa por deterioro en la capacidad de pago del prestatario o la contraparte. Este riesgo puede manifestarse por incumplimiento, por incremento en la prima de riesgo.

Para (Gonzalez P., 2011) El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines.

La importancia que tiene un crédito en las mejores condiciones posibles, puede ser el camino para alcanzar sus metas o puede darle ayuda en un momento difícil o ante un imprevisto. El crédito bien utilizado puede llegar a hacer realidad un sueño que parecía inalcanzable.

Para (Salazar M., 2012) Un crédito, puede ser un poderoso enemigo para quienes no sepan utilizarlo responsablemente, quienes no posean un plan de gastos de acuerdo a su realidad, o quienes no desarrollan y mantengan un comportamiento adecuado para su preservar su salud financiera.

La importancia del acceso al crédito:

El crédito permite acceder hoy a lo que, de otra forma, llevaría meses o años adquirir. En las sociedades modernas prácticamente no hay consumo importante sin crédito, y es símbolo de desarrollo social y económico.

Puede ser una forma muy conveniente de hacer todo tipo de compras: desde las más simples y cotidianas (alimentos, vestimenta, etc.) hasta las más grandes y especiales (una casa, un auto, etc.).

Aprender acerca del funcionamiento del crédito (ya sea tarjeta de crédito, préstamo u orden de compra) puede ayudarle a reducir costos y evitar utilizar más crédito del adecuado.

Política de crédito

Para (Pesantes G., 2014) las políticas de créditos son los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen.

De lo antes expuesto se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos, las cuales logran que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en la forma más eficiente y efectiva posible. Además la política del crédito de una entidad financiera es una misión trascendental; por tal motivo, es la alta dirección de la organización quien debe asumir esta responsabilidad.

Por lo general, el comité de crédito es el encargado de esta tarea, que dependiendo de la estructura organizacional y consideraciones internas de la entidad, está conformado por personas que ocupan un alto nivel jerárquico en la toma de decisiones.

A continuación se mencionan algunos de los elementos que pueden influir en la determinación de la política de créditos de una entidad financiera.

Elementos externos.

Para (Fernández C., 2012) Entre los elementos externos determinantes en la política de crédito de una entidad financiera se mencionan:

Marco legal y organismos reguladores: El marco legal que rige a las instituciones financieras es uno de los elementos primordiales en la determinación de la política crediticia.

Competencia directa. Las condiciones del mercado en que opera y operará la entidad financiera se refieren tanto a consideraciones contingentes como proyectadas, y a la actuación de la institución financiera frente a incentivos y amenazas del medio y a las fortalezas y debilidades propias.

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

Competencia indirecta: La competencia indirecta se refiere a las instituciones que tienen un giro de negocio que se pueda asimilar a algunos de los negocios desarrollados por la institución. Depositantes e inversionistas. Los depositantes e inversionistas son un elemento externo condicionante de la política de crédito.

En conclusión estos constituyen una fuente de financiamiento para el mercado de intermediación financiera, y por eso cada institución financiera debería estudiar este mercado, con el fin de obtener dichos fondos para lograr el normal nivel de sus operaciones.

En medida en que el sistema financiero sea regulado, los depositantes e inversionistas pueden buscar nuevas alternativas para colocar sus recursos, fenómeno que se conoce como desintermediación financiera.

Para hacer frente a este factor externo, la administración deberá estudiar el comportamiento económico de estos agentes frente al nivel de riesgo de la cartera de colocaciones de la institución financiera.

El nivel de riesgo de la cartera de la institución financiera y de los medios que serán empleados para acotar dicho riesgo, la administración deberá

contar con un análisis de las características económicas de los demandantes referentes al nivel de riesgo promedio de la economía y de la reacción de los potenciales demandantes de crédito frente a los mecanismos de evaluación y seguimiento de créditos.

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

Elementos internos

Para (Pesantes G., 2014) La posición relativa de la institución con respecto a la competencia, en términos de costos, precios y rentabilidad.

Estos parámetros son determinantes para que la entidad pueda cuantificar los aspectos económicos de cada producto. En la medida en que se conozca los parámetros señalados, podrá tener controlada su gestión financiera y comercial, además identificar fácilmente su rentabilidad.

Ventajas y desventajas del crédito

Ventajas

- Aumento de los volúmenes de venta
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Facilita la transferencia de dinero.

Desventajas

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

Procedimientos de Crédito: Es el conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una Empresa o Institución, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Como por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos.

Recuperación de créditos

Para (Castro A., 2012) La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo.

Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.

La fase de recuperación de créditos se denomina fase extrajudicial y, aun si acorta el tiempo de recuperación, prevé el consentimiento del deudor.

El banco o la financiera intenta comprender, con cartas y llamadas telefónicas, por qué la falta o el rechazo de pago o, luego vende su crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.

Esta tratará de llegar a un acuerdo con el deudor para el pago de la deuda por medio de cartas primero, por correo electrónico o fax; entonces con llamadas por teléfono para comprender y resolver cualquier controversia; al final con la recogida directa, es decir, mediante el envío de sus agentes directamente a la casa del deudor, para tratar de aclarar

cualquier malentendido, y también para comprender lo que en realidad son las razones por las que no se paga la deuda.

Si esta serie de intentos resulta inútil, hay es la así llamada 'puesta en mora', es decir, a través de una carta certificada con acuse de regreso se invita el deudor a pagar la deuda contrata, avisando que si falta el pago dentro de un determinado período de tiempo, se provocará el posible arranque de una acción legal con ulterior cargo de los gastos legales. La carta debe incluir ciertos requisitos mínimos, con la ausencia de los cuales la carta no es válida:

- datos requeridos;
- fecha de la carta;
- la fecha en la cual surge la deuda;
- causa de la deuda;
- cantidad de la deuda;
- termino para cumplir.

A este punto, el deudor puede decidir si pagar o no. Si la fase extrajudicial no funciona, la sociedad de recuperación de créditos empezará una serie de controles para evaluar la posibilidad de iniciar una acción contra el deudor.

Según (Alvarado A., 2011)La fase de la evaluación, por lo tanto, es un momento crucial para la sociedad de crédito que, en ausencia de cosas embargables, no empieza ninguna acción judicial al fin de evitar la posibilidad de tener que pagar los gastos legales en caso que la persona no tenga nada.

Si se decide a favor de la acción, comienza la fase judicial con la cual la sociedad de recuperación de créditos entenderá de obtener un título ejecutivo para iniciar el embargo forzado de las cosas del deudor.

Liquidez

Para (Gamboa R., 2011) Liquidez es la capacidad que tiene una empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Para un activo individual, es la facilidad con la que dicho activo puede venderse a un precio razonable.

Según (Moya M., 2010) el concepto de liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar el dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios del mercado.

Según (Olivera R., 2007) el concepto de liquidez es, también, un concepto económico. Una persona presenta una situación patrimonial de liquidez, cuando los bienes del activo disponible son por lo menos, iguales al pasivo exigible a corto plazo. En el activo disponible, se incluyen efectivos y cuentas por cobrar.

(Gordon J., 2002) Las razones de liquidez miden la capacidad de la compañía de pagar rápidamente sus obligaciones a mediano plazo. Basándose en los estudios de (Santandreu, 2005) la primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza.

Así, los riesgos de liquidez son mirados con atención, pero no se les da un rol preponderante. Asimismo, cuando se trata de definir un indicador de liquidez, lo que se enfatiza son las posiciones de corto plazo, definidas como hasta un año. Aquellas de plazos mayores son consideradas solo para visualizar problemas potenciales de iliquidez en casos extremos.

En concreto, las mediciones de riesgo de iliquidez que se consideran de mayor importancia evalúan la necesidad de renovación de pasivos a menos de un año. Dados los vencimientos de activos y pasivos

pertinentes, como proporción tanto de los mismos pasivos como del patrimonio.

Según (Domínguez F., 2007) “se materializa en una pérdida ante la inexistencia de una contrapartida para deshacer una posición de mercado (Riesgo de liquidez en el mercado o producto).

Otra posible manifestación del riesgo de liquidez radica en la dificultad para hacer frente a obligaciones de pago futuras.

Tomando del libro de (Olivera R., 2007) un patrimonio es insolvente cuando el monto de su pasivo supera la suma de los valores de su activo. La comprobación de la insolvencia requiere un estudio de la situación patrimonial del deudor, con la estimación del valor venal de cada una de las unidades de que se compone el activo y como la confrontación de la suma de esos valores con el estado del pasivo.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las

personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio.

Plan Nacional del Buen Vivir

Economía popular y solidaria

La importancia de la economía popular y solidaria radica en su distinta forma de reproducción económica y la alta representación dentro del sistema económico, puesto que genera alrededor del 25,7% del PIB. Además, existen “más de mil cooperativas de ahorro y crédito y, actualmente, el sector financiero popular y solidario llega a casi USD 1 500 millones de activos y a más de dos millones de socias y socios” (Naranjo, 2011: 57).

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), aprobada en el año 2011, tiene por objetivo promover, fortalecer y consolidar el sistema económico popular y solidario.

Ley Orgánica de economía popular y solidaria

Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y

culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se exceptúan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas: a) Retiro Voluntario; b) Exclusión; c) Fallecimiento; o, d) Pérdida de la personalidad jurídica. Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes.- Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil.

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 34.- Asamblea General de representantes.- Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Art. 36.- Prohibición para ser representante.- No podrán ser representantes a la Asamblea General: a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión; b) Los socios que se encuentren litigando con la cooperativa; c) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la cooperativa no inherentes a la calidad de socio; d) Los funcionarios o empleados; e) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la misma cooperativa;

f) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los consejos, gerente y empleados de la cooperativa; y, g) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones estatutarias.

Art. 37.- Pérdida de la calidad de representante.- El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquiera de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

Art. 68.- Causas de intervención.- La Superintendencia podrá resolver la intervención de las cooperativas por las siguientes causas: a) Violación de las disposiciones de esta Ley, su Reglamento y las regulaciones que puedan provocar un grave riesgo al funcionamiento de la cooperativa y a los derechos de los socios y de terceros; b) Realización de actividades diferentes a las de su objeto social o no autorizadas por la Superintendencia; c) Incumplimiento reiterado en la entrega de la información requerida por la Ley y la Superintendencia u obstaculizar la labor de ésta; d) Uso indebido de los recursos públicos que recibieren, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar; e) Por solicitud de socios o representantes de al menos el veinte y cinco por ciento (25%) del total, manifestando que han sufrido o se hallen en riesgo de sufrir grave perjuicio; f) Por incumplimiento o violación de la Ley, su Reglamento o el estatuto social de la cooperativa, en que hubieren incurrido ésta o sus administradores; y, g) Utilización de la organización, con fines de elusión o evasión tributaria, propia de sus socios o de terceros.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: captación y recuperación de la cartera de crédito

Son todos los recursos que la banca capta, recibe o recolecta del público. Generalmente, se obtienen a través de sus instrumentos de captación para recuperar el crédito otorgado.

Variable dependiente: Liquidez de la Cooperativa

Representa los activos para ser transformados en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuando más difícil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Capital: Otorga derechos a sus propietarios como son los beneficios o ganancias en cuyo valor.

Carta de Crédito: Es un contrato mediante el cual un banco abre un crédito por cuenta de un cliente y a favor de un tercero, y el cual se cancelará de acuerdo a las condiciones señaladas en el contrato.

Cartera comercial: Conjunto de clientes del Banco. Se utiliza también para identificar los clientes asignados a un ejecutivo comercial, o a un área de acción. Puede llamarse también portafolio de clientes o simplemente cartera.

Cartera por vencer.- Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

Cartera vencida: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Cliente: El comprador de algo.

Comercializar: Dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta

Consolidación de deudas: Consiste en fusionar en un total, las diferentes deudas con distintos plazos y montos.

Crédito PYME: Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado en el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa, calculado en base al número de personal ocupado, monto de ingresos por ventas y valor del patrimonio.

Crédito: El término crédito proviene del latín creditum, decedere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza”

Créditos de Consumo: Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales asalariadas y/o rentistas para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

Créditos Productivos: Se entenderá por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a \$ 100M y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Crisis financiera: Manifestaciones de depresión, pánico, incertidumbre, desconfianza y falta de fe y demanda en el sistema financiero.

Cuentas por cobrar: activos que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Deuda vencida: Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente.

Deuda: Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.

Documentos por cobrar: Son convenios más formales que las cuentas por cobrar. Los títulos de crédito son documentos mercantiles de crédito que constituyen una promesa de pago escrita, que tienen como característica que son documentos negociables y que no pueden hacerse valer en otros términos que los dispuestos y exigidos por las leyes respectivas.

Estimación para cuentas incobrables: es una cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas por cobrar que, según se estima, no podrán cobrarse

Factor de riesgo: Elementos de tipo externo que pueden afectar el resultado esperado de inversiones, producción, ventas, etc. Los factores de riesgos pueden afectar positiva o negativamente los resultados esperados.

Garantía: Respaldo con que el deudor aseguran el cumplimiento de una obligación, facilitando así la obtención de un préstamo o concesión.

Interés: Retribución del dinero prestado.

Letra de Cambio: La Letra de Cambio es un documento expedido en forma legal, por el cual una persona manda a otra que pague, a la orden de ella misma o de un tercero, una cantidad de dinero, en el lugar y tiempo que determina el documento.

Liquidez monetaria: Cantidad de moneda existente en la economía. Mide el ahorro financiero del Sector.

Liquidez: Se refiere a la relación que, en un momento determinado, existe entre sus recursos líquidos y las obligaciones que le son exigibles en ese momento.

Morosidad: término utilizado en las empresas para designar a todos aquellos créditos no incobrables y que se cargarán cobrados después de su vencimiento así como para denominar a los créditos definitivamente.

Plan de inversión: Programa de inversiones a realizar para garantizar la capacidad instalada de operación, a fin de lograr adecuados niveles de prestación de servicios.

Políticas crediticias: Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos.

Quiebra: Situación que se produce cuando en una empresa los pasivos (deudas, etc.), son superiores a los activos, llevando a sus propietarios a no poder cumplir con sus obligaciones financieras, imposibilitando la continuación del negocio.

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito surgió en el año 1981 como una idea del Padre Josef Heissenberger, Padre Herberth Leuthener y Elizabeth Young Sook King, de origen Austriaco y Coreana ésta última, quienes invitaron a un grupo de personas entre ellos comerciantes y agricultores. la misma que se constituyó con 44 socios y con el objetivo de contribuir al desarrollo socio económico de un gran sector del cantón, funcionando inicialmente en el edificio de la casa Parroquial de Salitre, prestando varios servicios además del ahorro y crédito, como servicios de comisariato, productos agroquímicos, servicios médicos, electrodomésticos, etc.

Recibió su acuerdo Ministerial el 24 de marzo de 1982, con un capital social USD \$0.092.

La primera directiva estuvo presidida por el Sr. Tilo Olvera Morante, como Gerente el Padre Josef Heissenberger y como Presidente del Consejo de Vigilancia el Padre Herberth Leuthner.

En 1994 los primeros directivos retomaron la dirección de la empresa desde aquel año se ha venido creciendo con pasos firmes al punto que nos hemos mantenido y estamos por cumplir nuestro XXXIII Aniversario de vida institucional y por ende de servicio a la comunidad.

Agencias

- Daule
- Laurel
- Pedro Carbo
- Santa Lucia

- Palestina
- Nobol
- Vinces
- Lomas de Sargentillo
- Balzar

Misión

Impulsar el desarrollo socio económico en las zonas de influencia de la cooperativa, mediante la entrega de productos y servicios financieros adecuados a su mercado, sostenibles y con criterio de responsabilidad social.

Visión

Somos una Cooperativa de ahorro y Crédito que sirve con soluciones financieras eficientes al sector Agrícola y Micro-empresarial de las provincias de Guayas y Los Ríos, con respaldo patrimonial, infraestructura física y tecnológica; procesos adecuados a las necesidades del mercado y un equipo de trabajo comprometido en la ejecución de los principios cooperativos.

Valores y principios

Honestidad: La Cooperativa ejecuta sus operaciones institucionales guardando el respeto a los derechos, obligaciones y beneficios de sus asociados, pensando en el crecimiento socio económico de ellos, de la comunidad y de la cooperativa para aportar en este propósito.

Transparencia: La Cooperativa garantiza transparencia en cada uno de sus actos para lo cual establece y ejecuta políticas, normas, procesos y políticas enmarcadas en el desarrollo institucional que son de conocimiento y revisión pública de todos sus asociados.

Responsabilidad: Nuestra gestión administrativa y financiera está apegada al servicio del socio y esforzada en mantener la institucionalidad como empresa cooperativa

Equidad: Trabajamos en la búsqueda permanente del mejoramiento económico y social de sus diferentes actores sin discriminación, a través de la creación de oportunidades para todos, sin hacer diferencias por género, ideología, condición económica o pensamiento político u otras.

Solidaridad: Colaboramos en el fortalecimiento de la comunidad y del Sistema de Economía Popular y Solidario, como un medio para alcanzar el desarrollo de nuestros asociados.

Respeto: Fomentamos un ambiente en el cual se reconozca por igual las limitaciones y las virtudes de todos sus miembros, en el marco de convivencia sana en la cual no se imponga el criterio de alguien, sino el consenso de todos.

Contribuyendo al desarrollo del país somos una Cooperativa de Ahorro y crédito que sirve con soluciones financieras eficientes al sector agrícola y micro empresarial de las provincias de Guayas y Los Ríos.

Cuenta con respaldo patrimonial, infraestructura física - tecnológica; procesos adecuados a las necesidades del mercado y un equipo de trabajo comprometido en la ejecución de los principios cooperativos, a través de beneficios sociales creados para el bienestar de la familia.

F.O.D.A.

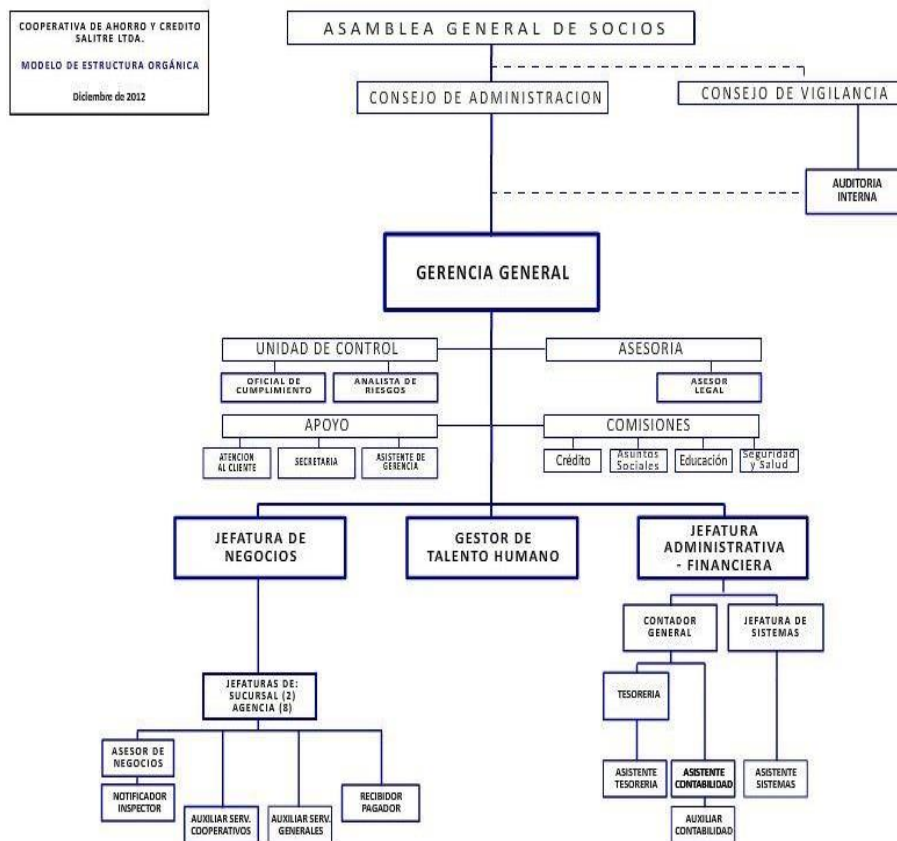
Cuadro 1 F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio personalizado al cliente ○ Conocimiento de las potencialidades del sector ○ Conocimiento de las necesidades de los agricultores y pequeños comerciantes del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poca capacitación a los colaboradores de la Cooperativa ○ Poco conocimiento de los servicios que ofrece la Cooperativa. ○ No existencia de una estrategia de publicidad

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Poca competencia en el sector ○ Alto espíritu de emprendimiento en el sector. ○ Los agricultores y pequeños comerciantes que trabajan con nosotros tienen gran conocimiento de las actividades que realizan. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Migración de población joven ○ Avances tecnológicos y de programas de sistematización financieras que por su costo son difíciles de acceder.

Elaborado por: Edita Mendoza

ORGANIGRAMA



Elaborado por: RED FINANCIERA RURAL - Francisco Cisneros C.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el objetivo de recolectar la información necesaria, la autora de la presente investigación selecciona el diseño mixto y como sustento de los antes expuesto, se toma como referencia lo citado por María Galeano en su libro “Diseño de proyectos en la investigación cualitativa”

Para María (Galeano M., 2003)El proceso metodológico cualitativo se propone la comprensión de la realidad desde múltiples perspectivas, lógicas y visiones de los actores sociales que construyen e interpretan la realidad. Por tanto, la recolección y generación de información incluye los diversos y heterogéneos sujetos sociales. Todas las perspectivas son valiosas, todos los actores cuentan.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio de la investigación podría enmarcarse de la siguiente forma:

Investigación descriptiva: Según (Sabino, 2013)“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.”

Es una investigación descriptiva, ya que permite analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno que se investiga y sus componentes. Permite buscar además las propiedades más importantes de la población y la muestra objeto de análisis.

Investigación explicativa

El estudio explicativo permitió identificar y analizar las insuficiencias en la captación y recuperación de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Investigación correlacional

(Hèrnandez A., 2006) “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre la las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular.

Es decir la relación que existe entre la captación y recuperación de la cartera de crédito con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Según el diccionario de la (RAE, 2011) “en su acepción sociológica, como “conjunto de los individuos o cosas sometidas a una evaluación estadística mediante el muestreo”

Cuadro 2 Población

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Crédito	1
Asesores de Crédito	8
Asistente de cartera	6
Tesorero	4
TOTAL	20

Elaborado por: Edita Mendoza

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se seleccionan para realizar el diagnóstico del estudio son: el análisis documental, y la encuesta.

Análisis documental

Esta técnica permitió comparar primero: las captaciones realizadas durante el 2015, y determinar porcentualmente las variaciones que se dieron y se estableció cual es el mes de mayor porcentaje y el mes de menor porcentaje de captación, lo que permite analizar cuáles son las causas que inciden en este fenómeno.

En segundo lugar se hace una relación entre los créditos otorgados por mes durante el 2015 y la cartera recuperada en relación a esos créditos otorgados y se determina el grado de morosidad mensual, que se va incrementando hasta finalizar el periodo fiscal, esto permite determinar porcentualmente las variaciones que se dieron y se estableció cual es el mes de mayor porcentaje y el mes de menor porcentaje de recuperación de la cartera vencida, lo que permite analizar cuáles son las causas que inciden en este fenómeno.

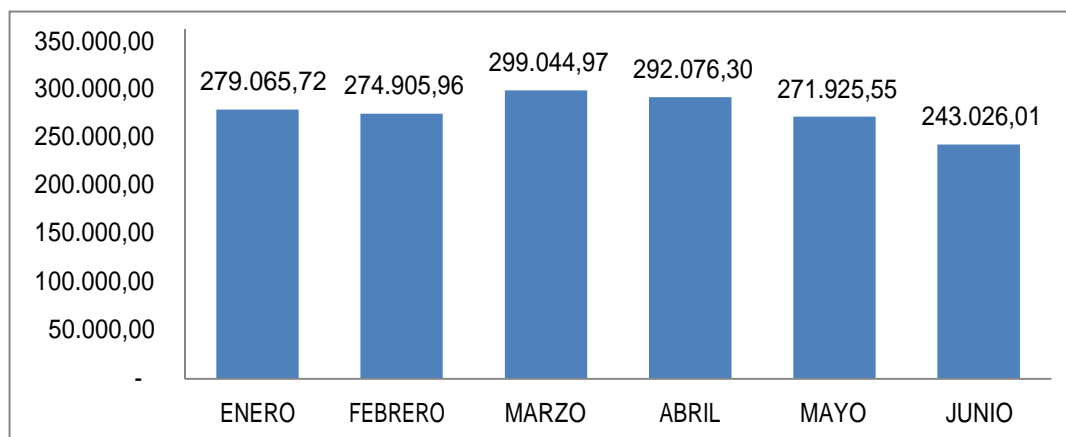
Cuadro 3 Captaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALITRE LTDA	
2015	AGENCIA PALESTINA
MESES	CAPTACIONES
ENERO	279.065,72
FEBRERO	274.905,96
MARZO	299.044,97
ABRIL	292.076,30
MAYO	271.925,55
JUNIO	243.026,01
JULIO	303.280,06
AGOSTO	290.592,03
SEPTIEMBRE	303.878,15
OCTUBRE	295.426,02
NOVIEMBRE	306.928,09
DICIEMBRE	286.769,67

Elaborado por: Edita Mendoza

Captaciones periodo 2015 Enero – Julio

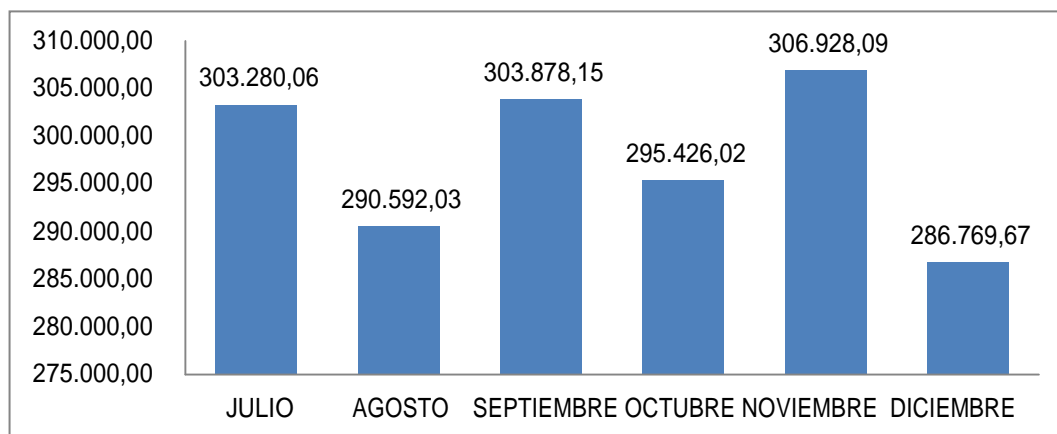
Figura 1 Captaciones enero - julio



Elaborado por: Edita Mendoza

JULIO- DICIEMBRE

Figura 2 Captaciones julio - diciembre



Elaborado por: Edita Mendoza

De los cuadros anteriores se determina que los meses donde se obtuvieron mayores captaciones fueron marzo con \$299.044,97; julio \$ 303.280,06; septiembre \$ 303.878,15; octubre \$ 295.426,02; noviembre \$ 306.928,09.

Créditos colocados y cancelados

Cuadro 4

Créditos

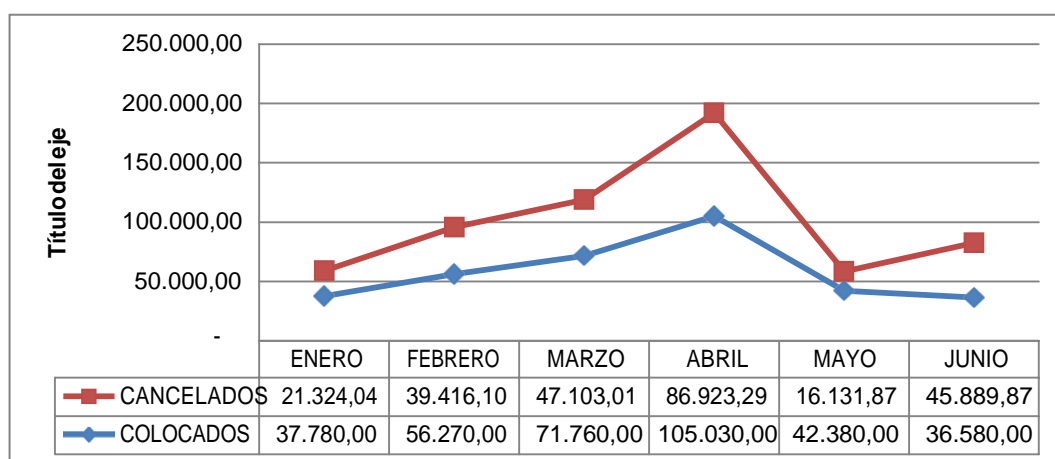
CREDITOS		
MESES	COLOCADOS	CANCELADOS
ENERO	37.780,00	41.324,04
FEBRERO	56.270,00	39.416,10
MARZO	71.760,00	47.103,01
ABRIL	105.030,00	86.923,29
MAYO	42.380,00	16.131,87
JUNIO	36.580,00	45.889,87
JULIO	17.850,00	37.242,99
AGOSTO	15.880,00	39.659,92
SEPTIEMBRE	62.080,00	64.736,90
OCTUBRE	46.200,00	55.839,97
NOVIEMBRE	58.520,00	36.591,40
DICIEMBRE	44.600,00	37.499,17

Elaborado por: Edita Mendoza

ENERO – JUNIO

Figura 3

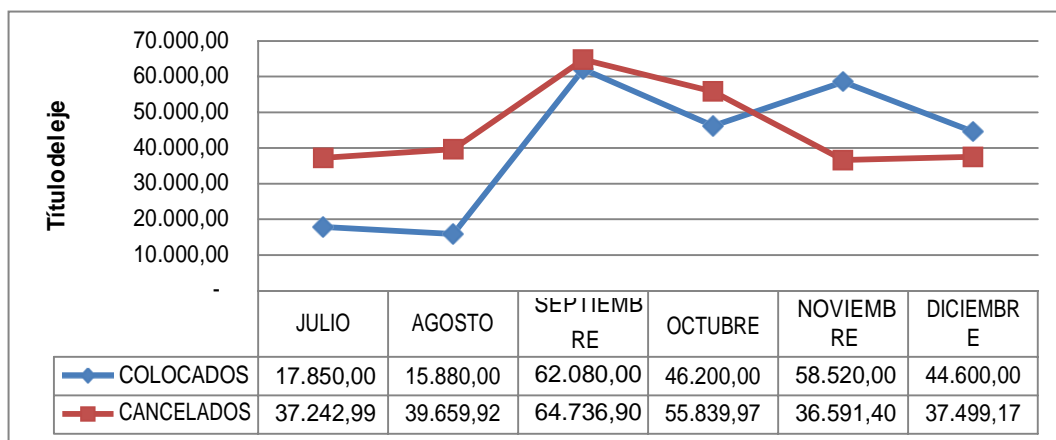
Créditos enero - junio



Elaborado por: Edita Mendoza

JULIO – DICIEMBRE

Figura 4 Créditos julio - diciembre



Elaborado por: Edita Mendoza

De los créditos colocados y cancelados en el periodo 2015 se evidencio que marzo se colocaron \$ 71.760,00 y cancelados solo \$ 47.103,01, en el mes de abril colocados \$ 105.030,00 se obtuvo solo \$ 86.923,29, en el mes de septiembre \$ 62.080,00 y se obtuvo solo el \$ 64.736,90, en el mes de noviembre colocados \$ 58.520,00 y cancelados solo \$ 36.591,40.

MOROSIDAD

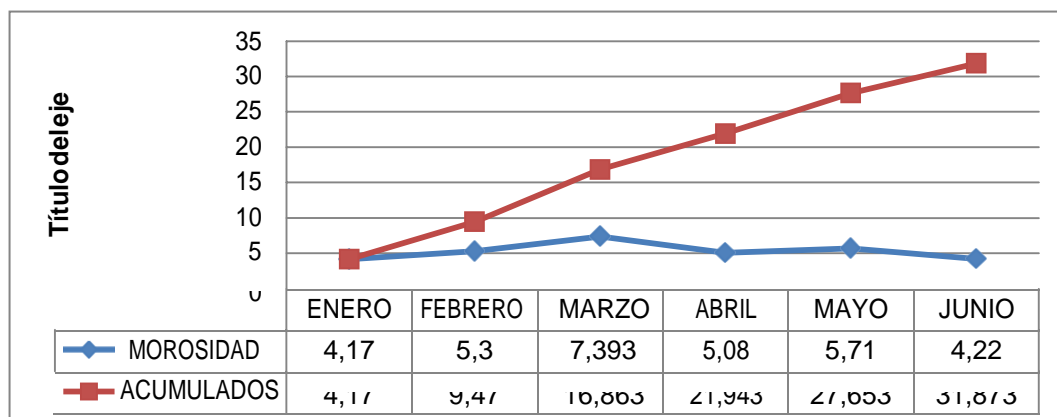
Cuadro 5 Morosidad

MESES	MOROSIDAD	ACUMULADO
ENERO	4,17	4,17
FEBRERO	5,3	9,47
MARZO	7,393	16,863
ABRIL	5,08	21,943
MAYO	5,71	27,653
JUNIO	4,22	31,873
JULIO	7,15	39,023
AGOSTO	18,53	57,553
SEPTIEMBRE	16,82	74,373
OCTUBRE	22,29	96,663
NOVIEMBRE	20,88	117,543
DICIEMBRE	21,5	139,043

Elaborado por: Edita Mendoza

ENERO – JUNIO

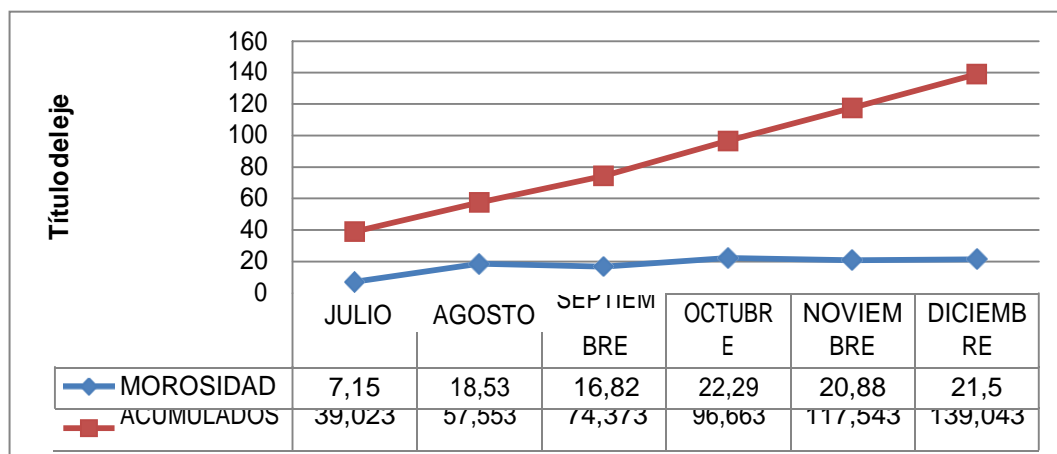
Figura 5 Morosidad enero - junio



Elaborado por: Edita Mendoza

JULIO – DICIEMBRE

Figura 6 Morosidad julio - diciembre



Elaborado por: Edita Mendoza

En lo que respecta la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. En el periodo 2015 cada mes va aumentando dando como resultado final de 139.043, teniendo los meses de octubre, noviembre y diciembre con los índices más alto de morosidad octubre con un 22, 29, noviembre con un 20.88 y diciembre con un 21.50.

Encuesta

Como parte de la investigación y para establecer cuáles son las falencias que existen en los procesos de otorgamiento de los créditos y el de gestión de los cobros, se realiza la encuesta dirigida a los empleados que en la cooperativa realizan estas funciones, el análisis de los resultados permite plantear un plan de mejoras para paulatinamente ir mejorando los procesos de otorgamiento de los créditos y el de gestión de los cobros, con la finalidad de disminuir el índice de morosidad mensual y por consiguiente el índice anual.

El instrumento que se elabora para la aplicación de la encuesta es el cuestionario el cual está diseñado para analizar el proceso de otorgamiento de créditos en relación a:

- Evaluación crediticia
- Niveles de aprobación
- Desembolso de crédito
- Seguimiento

En el proceso de gestión de los cobros se analiza lo siguiente:

- Seguimiento y recuperación de la cartera en mora
- Niveles de gestión de recuperación establecidos por la cooperativa
 - Preventiva
 - Extrajudicial
 - Judicial
 - Cobranza externa
 - Recargo por morosidad

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

Esta fase es muy importante dentro del proceso de investigación que se realiza basada en el análisis de documentos y en la encuesta que se aplica a los funcionarios de la cooperativa y el año fiscal que se toma como base es el 2015.

Para realizar el procesamiento del análisis de los resultados, se utilizan hojas de cálculo en Excel, gráficos que permiten la interpretación, y plantear las conclusiones y recomendaciones de la investigación que sirven como base fundamental para el planteamiento de la posible alternativa de solución a la problemática planteada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Aplicación de la encuesta

Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito que realizan el proceso de otorgamiento de los créditos y la gestión de cobranza.

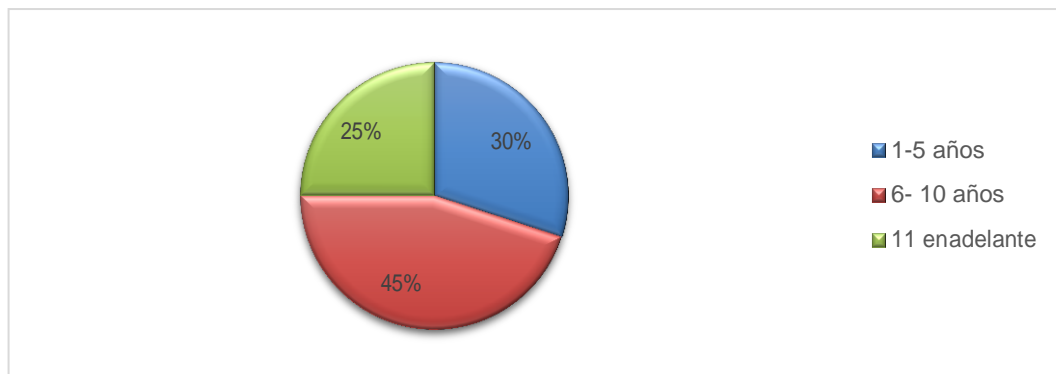
1. ¿Cuánto tiempo colabora usted en el cargo que desempeña en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

Cuadro 6 Tiempo de cargo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1-5 años	6	30%
6- 10 años	9	45%
11 en adelante	5	25%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 7 Tiempo de cargo



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 45% de los encuestados tienen tiempo de 6 a 10 años laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., un 30% de un tiempo de 1 a 5 años y el restante 25% de más 10 años laborando en la cooperativa.

2. ¿Existe un proceso para el otorgamiento de los créditos?

Cuadro 7

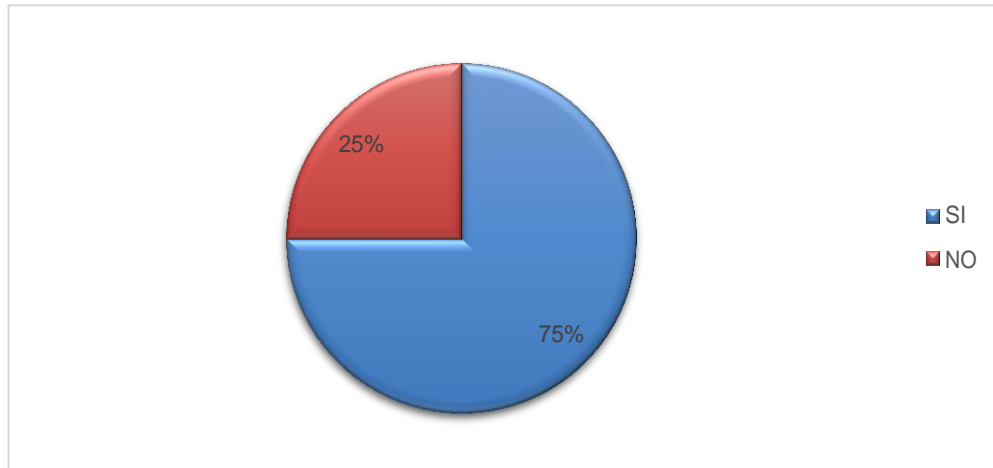
Otorgamiento de los créditos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 8

Otorgamiento de los créditos



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 75% de los encuestados respondieron que si existe un proceso para el otorgamiento de los créditos pero este proceso no está bien estructura por lo que presenta falencias al momento de la captación y recuperación de créditos, el restante 25% considera que no hay un proceso para el otorgamiento de los créditos.

3. El proceso de otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia contempla las variables de:

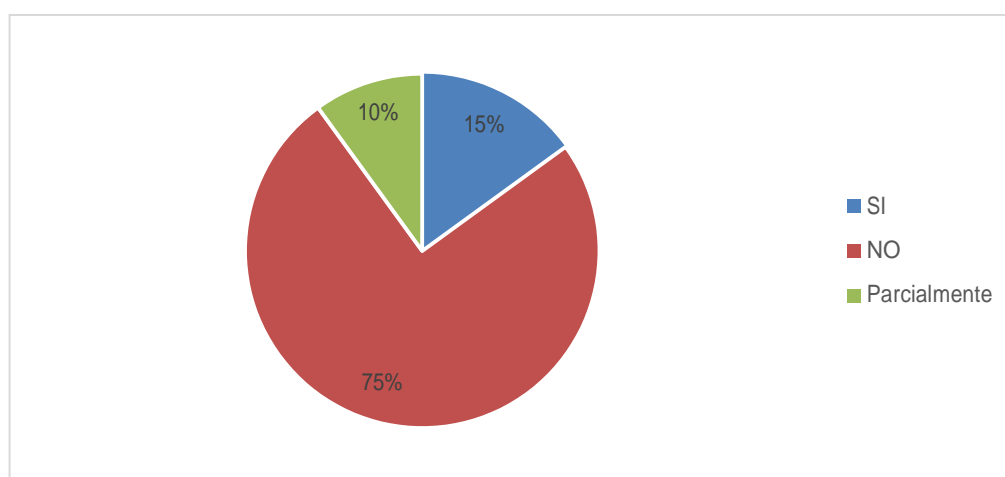
Verificación

Cuadro 8 Verificación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	15%
NO	15	75%
Parcialmente	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 9 Verificación



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 75% de los encuestados considera que no se contempla la variable de validación en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, un 15% considera que si se contempla esta variable, el restante 10% consideran que parcialmente se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

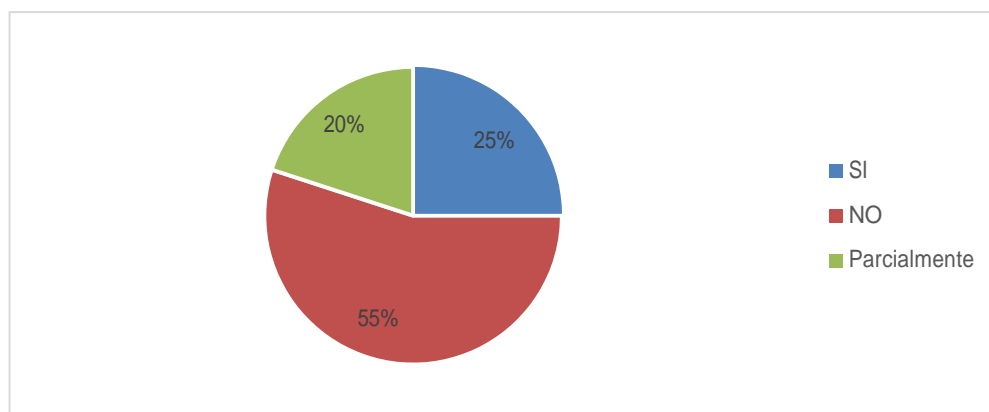
Levantamiento de la información en campo

Cuadro 9 Levantamiento de la información en campo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	25%
NO	11	55%
Parcialmente	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 10 Levantamiento de la información en campo



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 55% de los encuestados considera que no se contempla la variable de levantamiento de la información en campo en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, un 25% considera que si se contempla esta variable, el restante 20% consideran que parcialmente se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

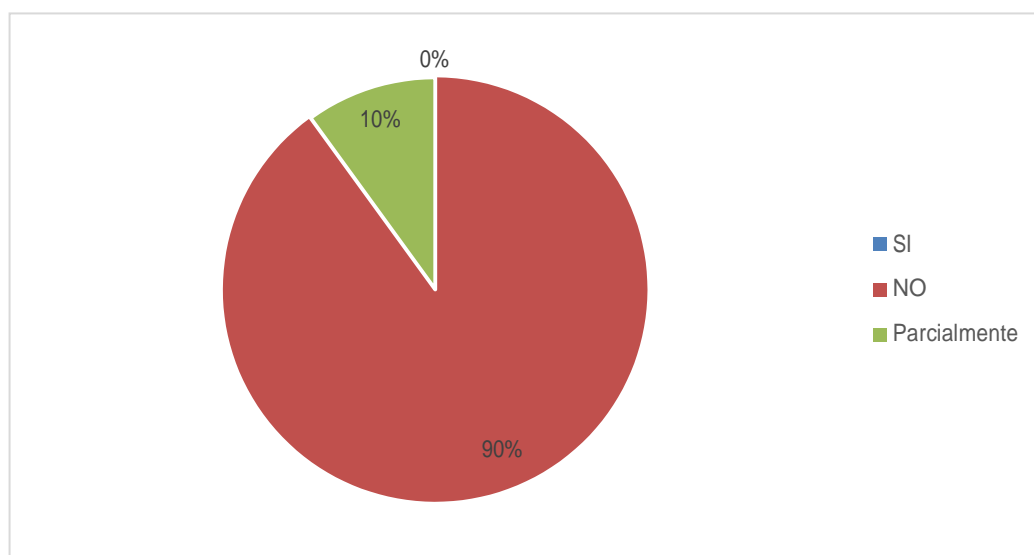
Levantamiento de información no financiera

Cuadro 10 Levantamiento de información no financiera

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	90%
Parcialmente	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 11 Levantamiento de información no financiera



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 90% de los encuestados considera que no se contempla la variable de levantamiento de información no financiera en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, el restante 10% consideran que parcialmente se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

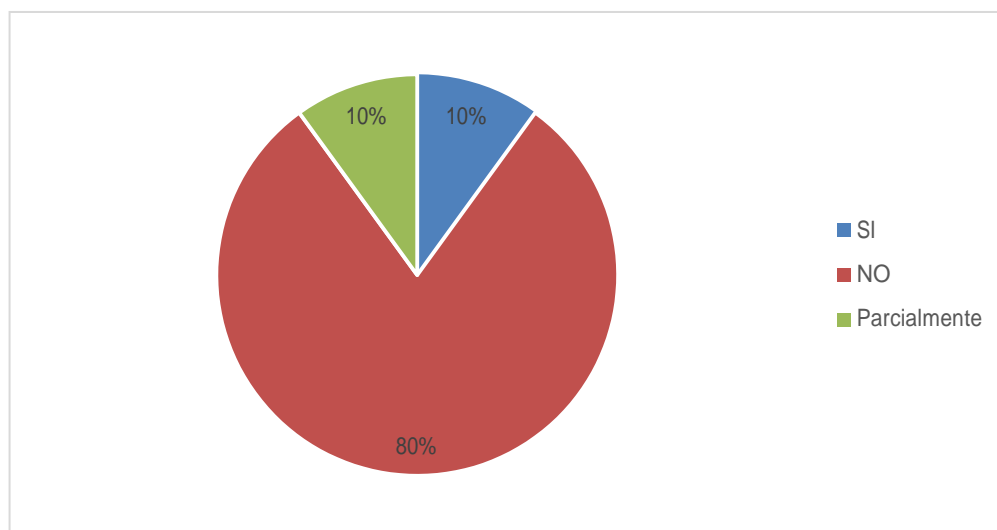
Levantamiento de la información financiera

Cuadro 11 Levantamiento de información financiera

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	10%
NO	16	80%
Parcialmente	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 12 Levantamiento de información financiera



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 80% de los encuestados considera que no se contempla la variable de levantamiento de la información financiera en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, un 10% considera que si se contempla esta variable pero el restante 10% consideran que parcialmente se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

Elaboración y análisis de ratios económicos y financieros

Cuadro 12

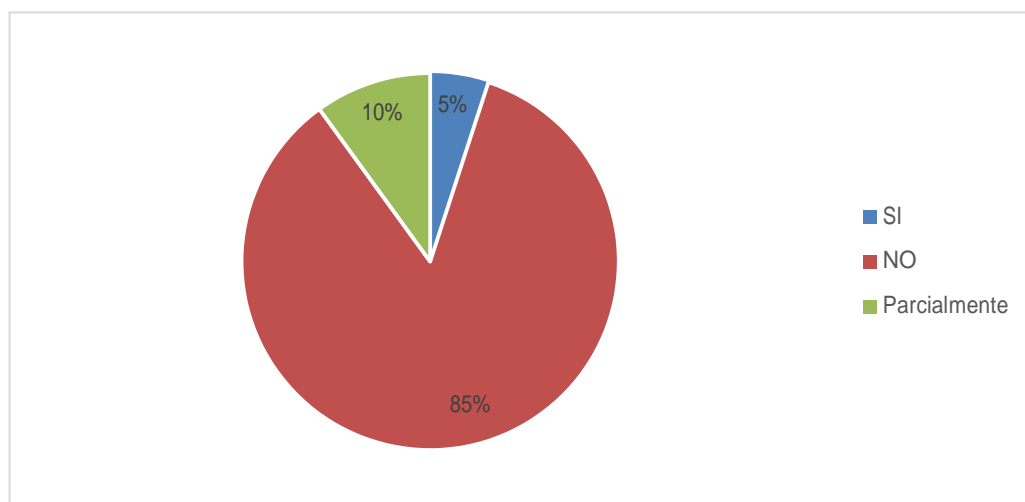
Ratios económicos y financieros

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	17	85%
Parcialmente	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 13

Ratios económicos y financieros



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 85% de los encuestados considera que no se contempla la variable de elaboración y análisis de ratios económicos y financieros en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, un 10% considera que parcialmente se contempla esta variable, el restante 5% consideran que no se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

Validación de información

Cuadro 13

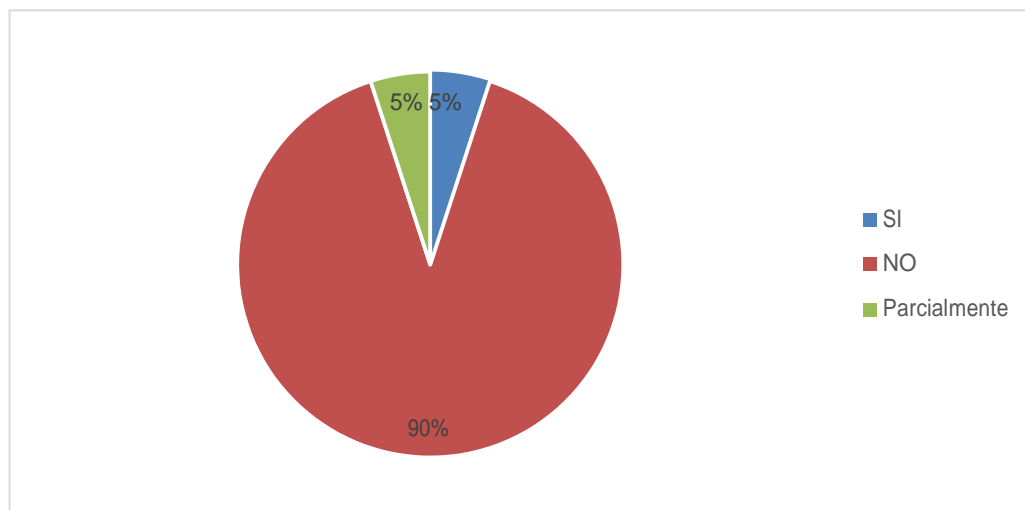
Validación de información

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	18	90%
Parcialmente	1	5%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 14

Validación de información



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 90% de los encuestados considera que no se contempla la variable de validación de información en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia, un 5% considera que si se contempla esta variable pero el restante 5% consideran que parcialmente se contempla esta variable en la fase de evaluación crediticia.

4. Dentro de la variable de información se revisa:

Experiencias crediticias

Cuadro 14

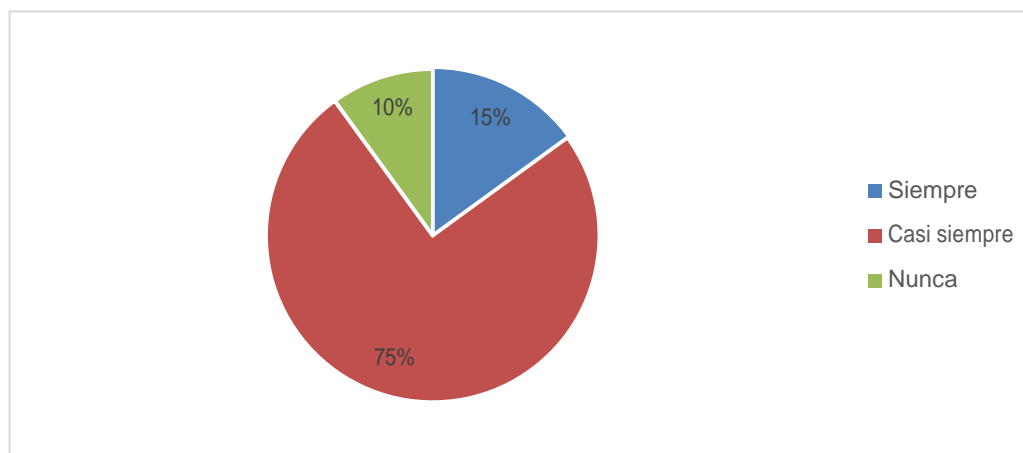
Experiencias crediticias

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	15	75%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 15

Experiencias crediticias



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 75% de los encuestados considera que la variable de información experiencias crediticias se revisa casi siempre, un 15% lo considera como siempre y el restante 10% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Permanencia en el negocio

Cuadro 15

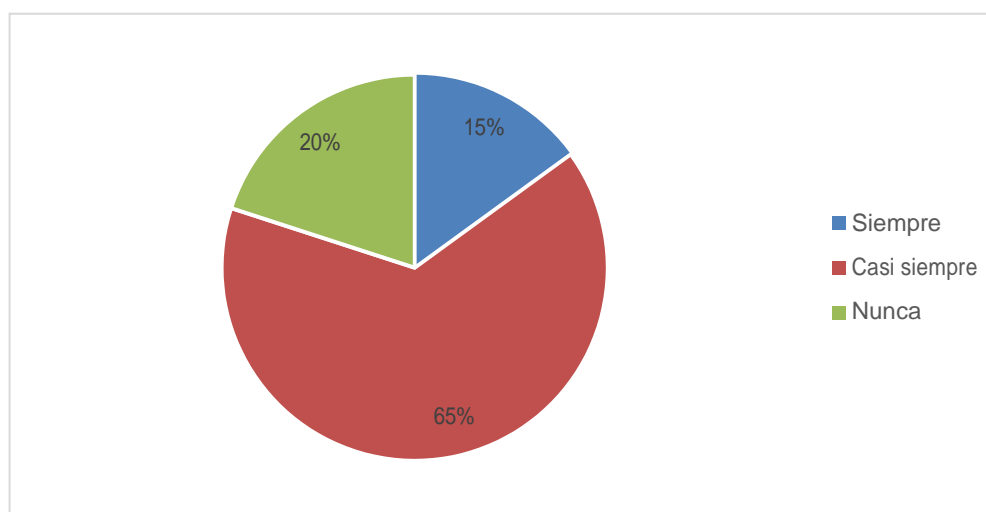
Permanencia en el negocio

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	13	65%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 16

Permanencia en el negocio



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 65% de los encuestados considera que la variable de información permanencia en el negocio se revisa casi siempre, un 15% lo considera como siempre y el restante 20% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Calidad de referencias

Cuadro 16

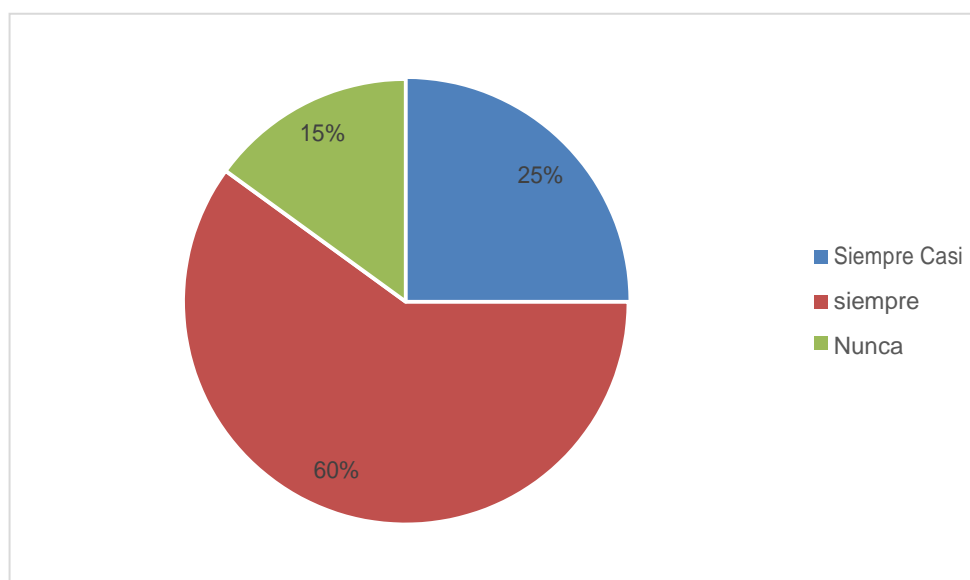
Calidad de referencias

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Casi siempre	12	60%
Nunca	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 17

Calidad de referencias



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 60% de los encuestados considera que la variable de información calidad de referencias se revisa casi siempre, un 25% lo considera como siempre y el restante 15% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Comportamiento central de riesgo

Cuadro 17

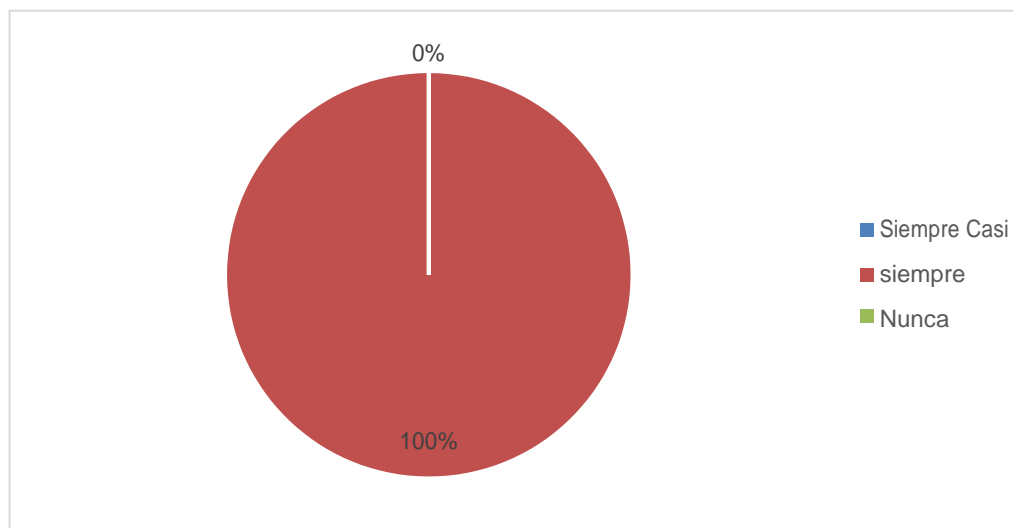
Comportamiento central de riesgo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	20	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 18

Comportamiento central de riesgo



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

El 100% de los encuestados considera que la variable de información comportamiento central de riesgo se revisa casi siempre en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., pero se debe de optimizar la revisión de esta variable que es una de la más relevante en la captación y recuperación de crédito.

Estabilidad domiciliaria

Cuadro 18

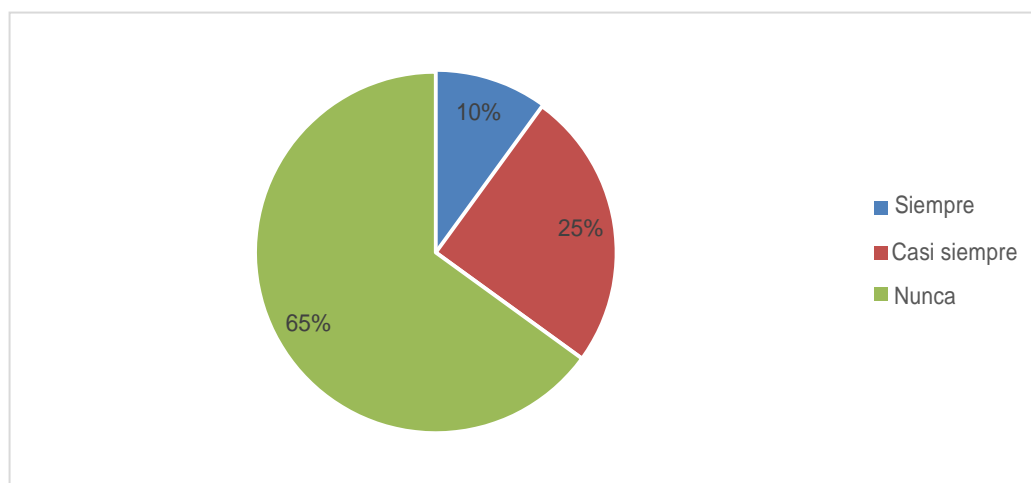
Estabilidad domiciliaria

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	5	25%
Nunca	13	65%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 19

Estabilidad domiciliaria



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 65% de los encuestados considera que la variable de información estabilidad domiciliaria nunca es revisada, un 25% lo considera como que casi siempre se revisa y el restante 10% de los encuestados respondieron que siempre se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Capacidad de gestión

Cuadro 19

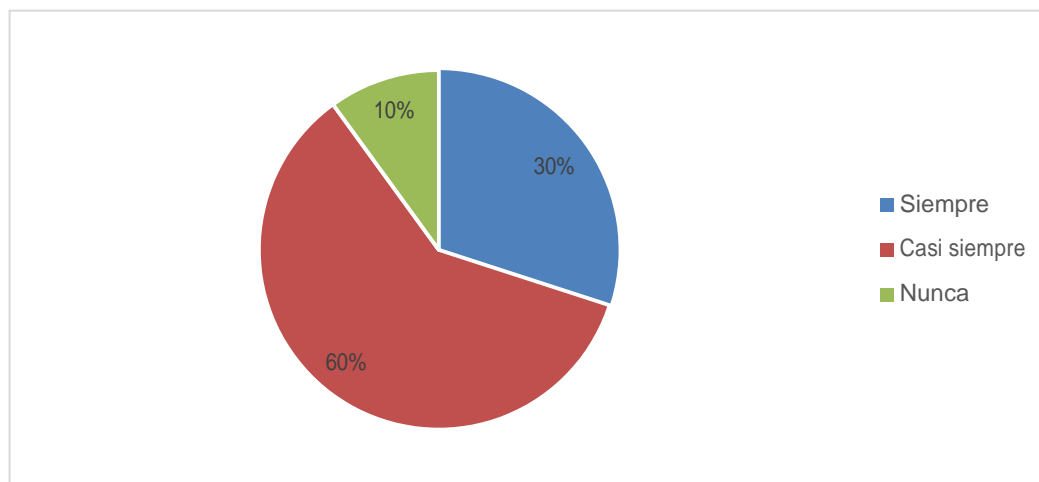
Capacidad de gestión

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	30%
Casi siempre	12	60%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 20

Capacidad de gestión



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 60% de los encuestados considera que la variable de información capacidad de gestión se revisa casi siempre, un 30% lo considera como siempre y el restante 10% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Capital

Cuadro 20

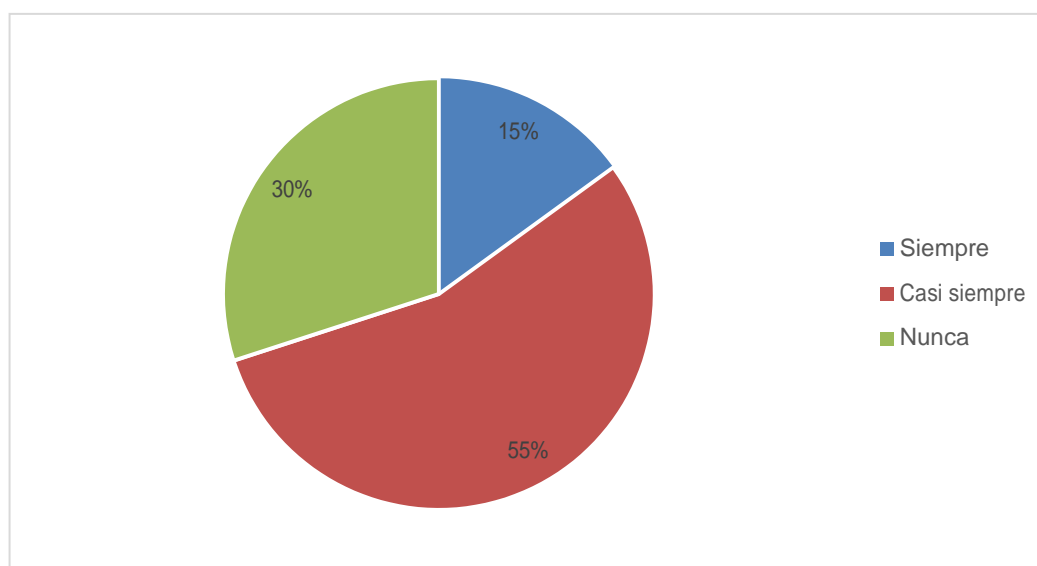
Capital

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Casi siempre	11	55%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 21

Capital



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 55% de los encuestados considera que la variable de información capital se revisa casi siempre, un 30% lo considera como que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., y el restante 15% que si se revisa esta variable.

Colateral

Cuadro 21

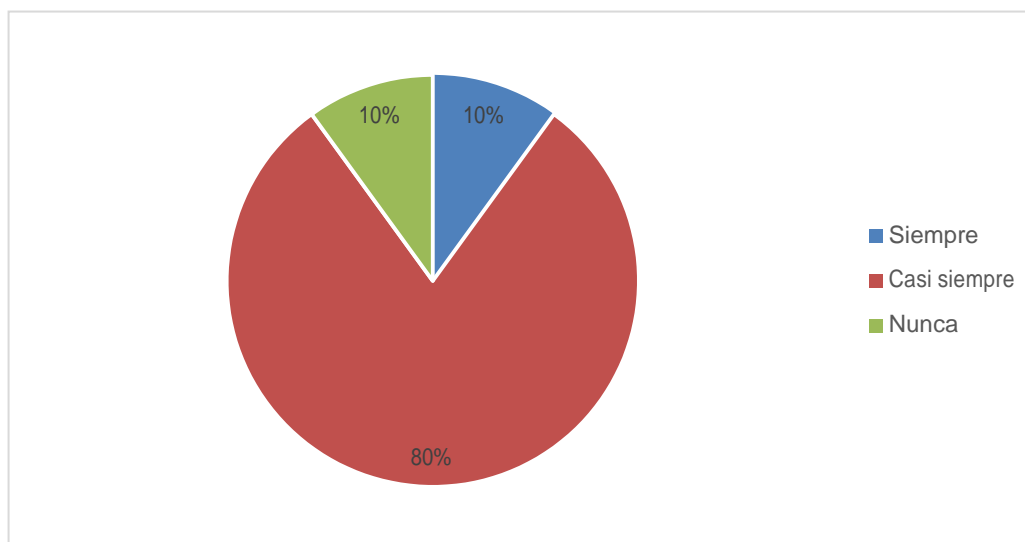
Colateral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	16	80%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 22

Colateral



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 80% de los encuestados considera que la variable de información colateral se revisa casi siempre, un 10% lo considera que siempre se revisa esta variable y el restante 10% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

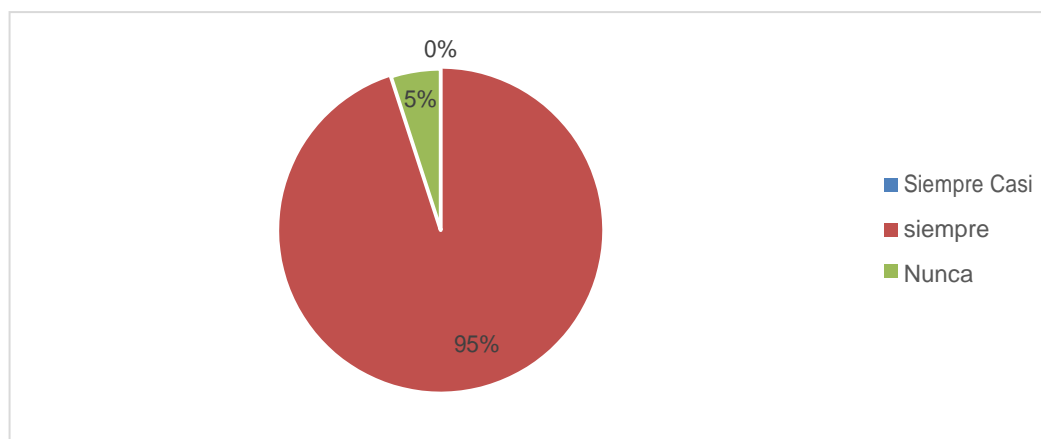
Condiciones del mercado

Cuadro 22 Condiciones del mercado

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	19	95%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 23 Condiciones del mercado



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 95% de los encuestados considera que la variable de información condiciones del mercado se revisa casi siempre, el restante 5% de los encuestados respondieron que nunca se revisa esta variable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

5. ¿Las políticas para la aprobación de los créditos usted consideran que son?

Cuadro 23

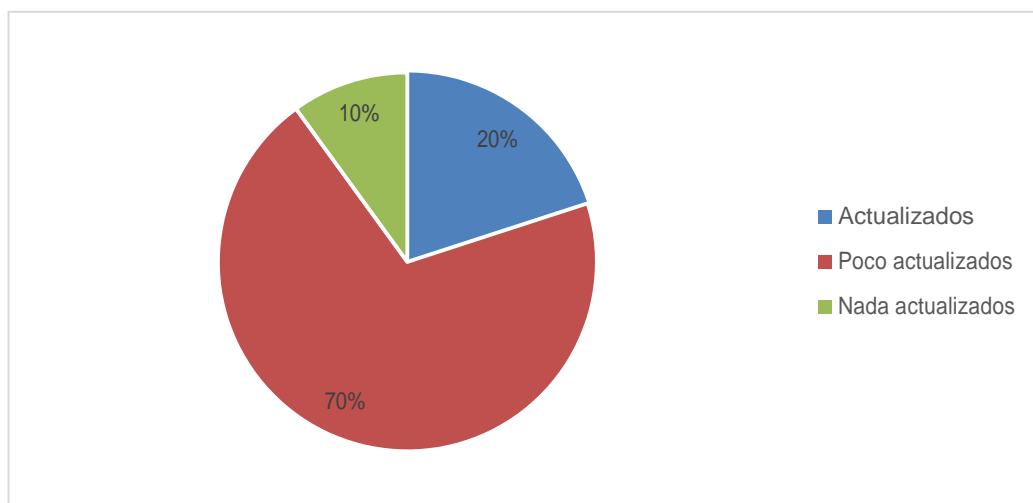
Políticas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Actualizados	4	20%
Poco actualizados	14	70%
Nada actualizados	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 24

Políticas



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 70% de los encuestados respondieron que las políticas para la aprobación de los créditos son poco actualizadas, un 20% que son actualizadas y el restante 10% que no son actualizadas, siendo parte de las como una de las insuficiencias en la captación y recuperación de créditos.

6. ¿En qué tiempo se realiza el desembolso luego de aprobado el crédito?

Cuadro 24

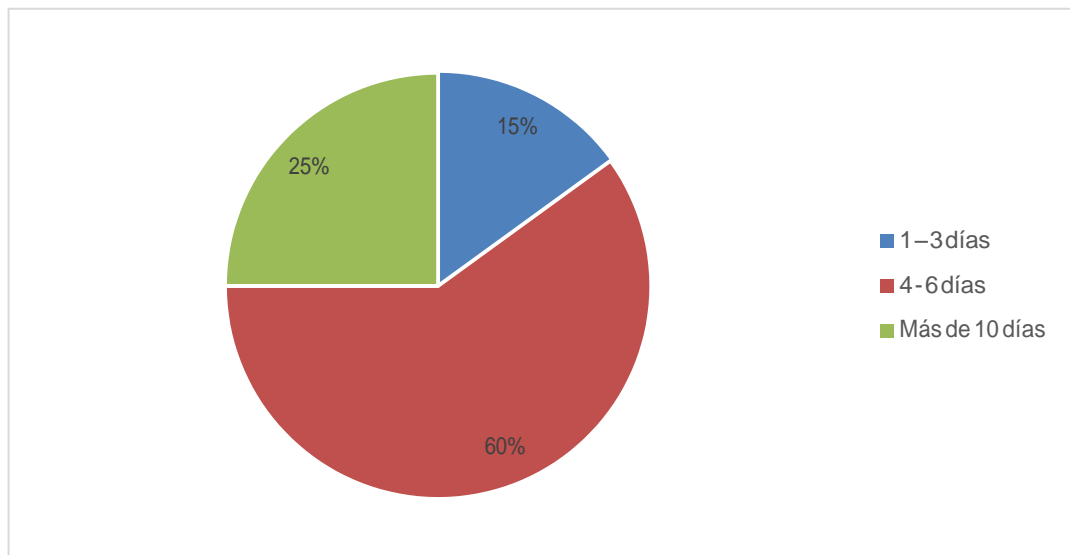
Desembolso

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 – 3 días	3	15%
4 - 6 días	12	60%
Más de 10 días	5	25%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 25

Desembolso



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 60% de los encuestados considera que el tiempo estimado es de 4 a 6 días para realizar el desembolso luego de aprobado el crédito, un 25% de más de 10 días y el restante 15% considera que de 1 a 3 días.

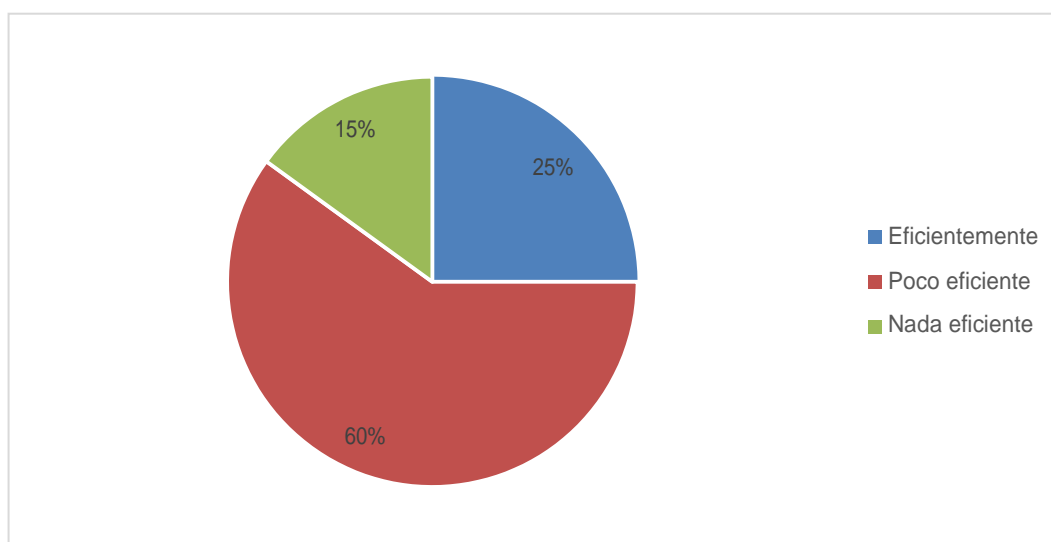
7. ¿Considera usted que el seguimiento de crédito colocado el asesor lo realiza?

Cuadro 25 Seguimiento crédito

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Eficientemente	5	25%
Poco eficiente	12	60%
Nada eficiente	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 26 Seguimiento crédito



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 60% de los encuestados considera poco eficiente el seguimiento de crédito colocado por parte del asesor, un 25% lo considera eficientemente y el restante 15% lo considera nada eficiente el seguimiento del crédito, esto es considerado como una de las insuficiencias al momento de la captación y recuperación de créditos.

8. ¿Por qué medio se solicita la cancelación del crédito vencido?

Cuadro 26

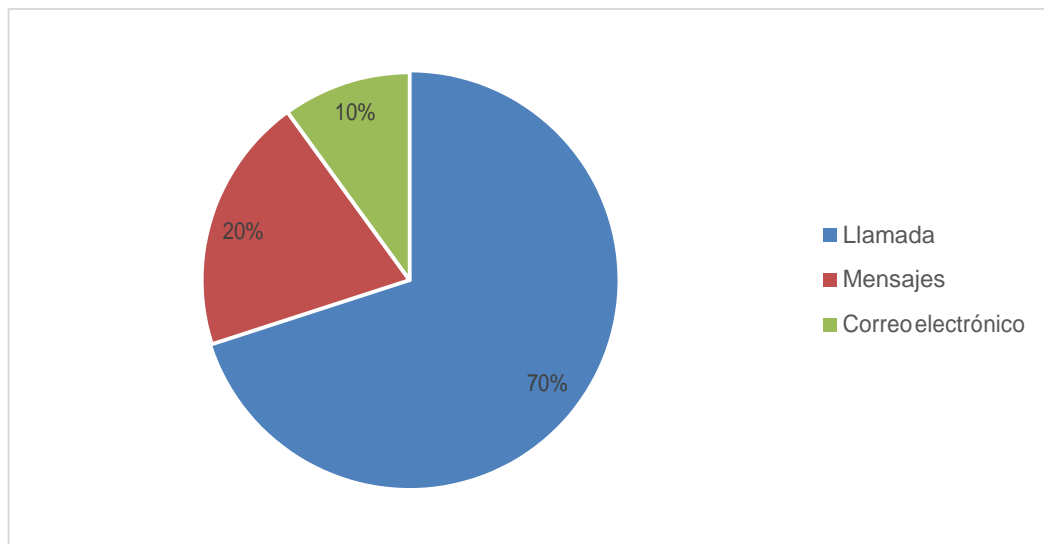
Medio

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Llamada	14	70%
Mensajes	4	20%
Correo electrónico	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 27

Medio



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 70% de los encuestados respondieron que el medio por donde se solicita la cancelación del crédito vencido por parte de los asesores es a través de las llamadas, un 20% considera que por medio de los mensajes y el restante 10% por correo electrónico.

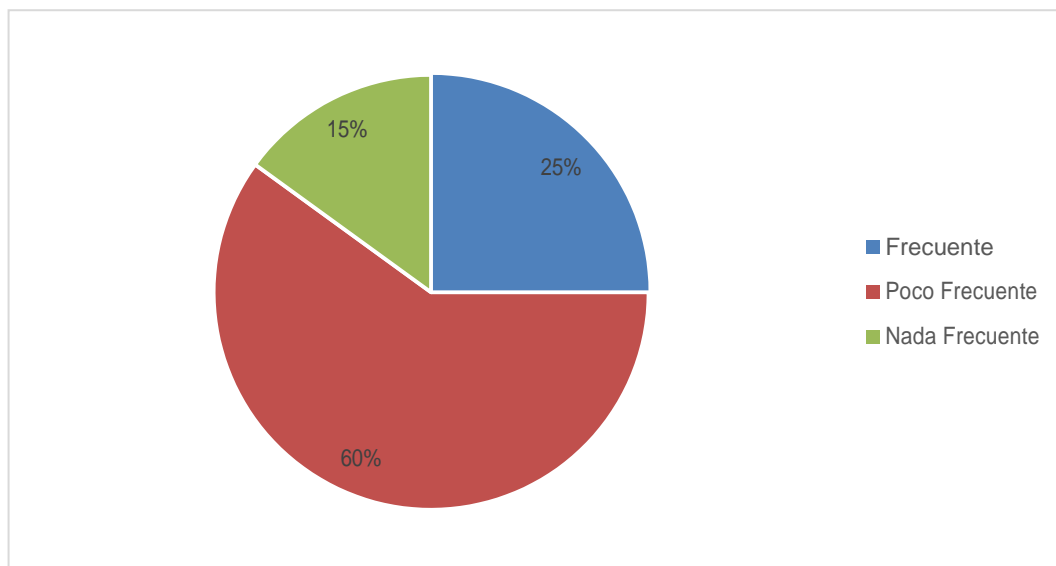
9. ¿Con que frecuencia evalúa la cooperativa la gestión del asesor de crédito?

Cuadro 27 Evaluación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuente	5	25%
Poco Frecuente	12	60%
Nada Frecuente	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 28 Evaluación



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

Un 60% de los encuestados respondieron que es poco frecuente la evaluación por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., la gestión del asesor de crédito, un 25% lo considera frecuente y el restante 15% nada frecuente.

10. ¿Con que frecuencia se capacita al asesor de crédito?

Cuadro 28

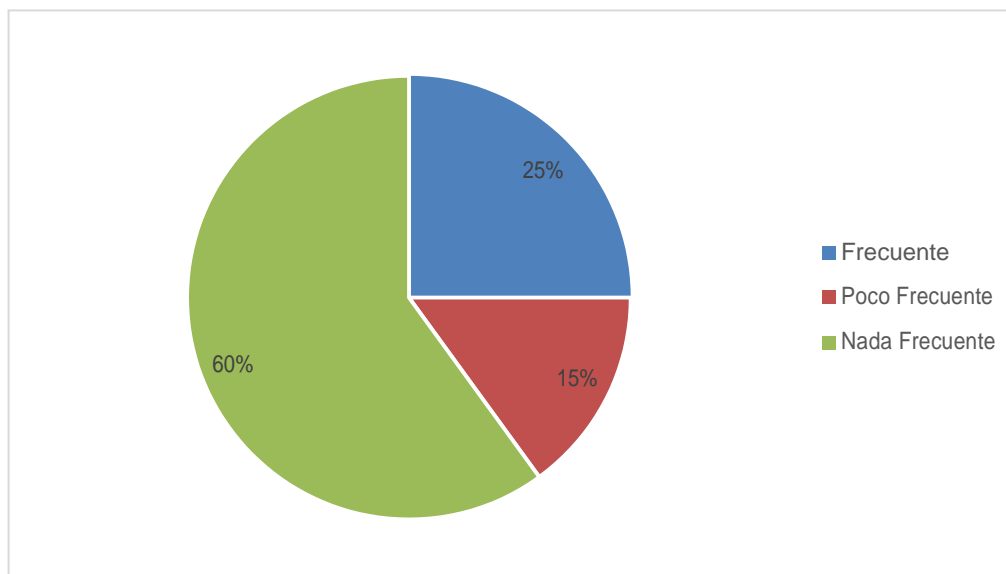
Capacitación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuente	5	25%
Poco Frecuente	3	15%
Nada Frecuente	12	60%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Edita Mendoza

Figura 29

Capacitación



Elaborado por: Edita Mendoza

Interpretación

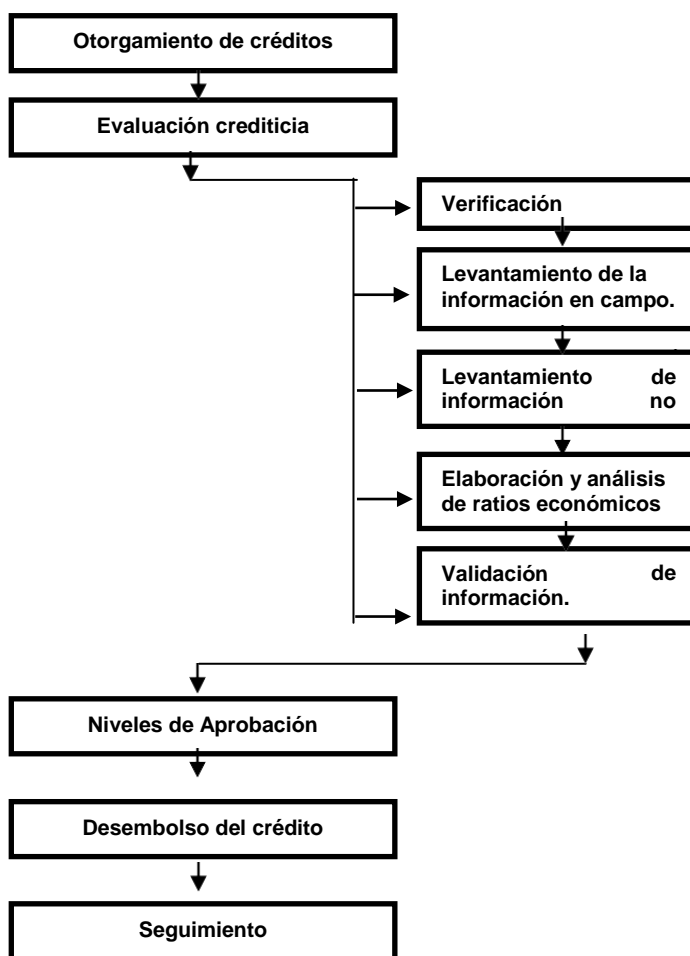
Un 60% de los encuestados considera que nada frecuente se capacita al asesor de crédito, un 25% lo considera frecuente la capacitación, el restante 15% esta con poco frecuente la capacitación es decir que este aspecto se puede considerar como una de las insuficiencias al momento de la captación y recuperación de créditos.

PLAN DE MEJORAS PROPUESTO

El presente plan de mejoras se propone a la cooperativa y tiene como objetivo principal la ejecución de nuevas políticas y procedimientos para créditos, ya que de esta manera se tendrá un mejor manejo de la cartera de crédito que permitirá mantener una información veraz y confiable.

Estas políticas se basaran en función de las encuestas realizadas donde se comprobó que existen falencias, que son básicamente en la entrega de créditos y el procedimiento que se sigue para la recuperación de los dichos créditos, ocasionando que no se recupere oportunamente estos valores. Además de diseñar mejoras en las cobranzas para de esta manera no permitir que los créditos se venzan y sea dificultoso su cobro.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



PROCEDIMIENTOS PARA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Para el otorgamiento de crédito la Cooperativa deberá realizar diferentes análisis de comportamiento del mercado, estudios financieros y riesgos.

1. Evaluación crediticia

a) Verificación

Para la evaluación del sujeto de crédito, la Cooperativa a través de los asesores utilizará los mecanismos de verificación de información de acuerdo al nivel de riesgo de la cartera y sujeto de crédito establecidos en las políticas generales.

b) Levantamiento de la información en campo

La visita del Asesor de Negocios, al negocio o domicilio es la primera base de análisis del crédito y es la fuente de información para tomar la decisión sobre el otorgamiento del crédito. En la visita se levanta la información necesaria para poder evaluar y analizar profundamente: la capacidad de pago, la voluntad de pago, los riesgos crediticios y el estado de garantías.

Durante la toma de la información, el Asesor de Negocios, debe tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Indicar al sujeto de crédito la importancia de la calidad de la información que brinda para realizar las estimaciones con el menor error.
2. Verificar la consistencia de la información mediante el crece de preguntas críticas.

c) Levantamiento de información no financiera

En base al formulario de evaluación de crédito, se realiza el levantamiento de información de campo, considerando variables cuantitativas y cualitativas del entorno familiar y negocio, este documento recoge

información que avalúa la voluntad y la capacidad de pago del cliente respecto al crédito solicitado, dicha información comprende:

1. Información General.
2. Datos del Solicitante.
3. Datos del Cónyuge en caso de existir.
4. Datos del domicilio del solicitante.
5. Datos del negocio.
6. Croquis de la ubicación del negocio / domicilio.
7. Evaluación de carácter.
8. Administración del negocio.

d) Levantamiento de la información financiera

Evaluación financiera: Permite mitigar el riesgo crediticio, a través de la determinación de la capacidad de pago.

e) Elaboración y análisis de ratios económicos y financieros

El análisis de capacidad de pago en base a estados financieros se fundamenta en las diversas técnicas para la evaluación de la situación financiera del negocio, evalúa un conjunto económico formado por el socio y la unidad familiar. La medida práctica de la factibilidad del crédito está en la determinación del excedente de recurso mensual que tenga la unidad familiar.

f) Validación de información

Terminada la visita en campo, el asesor de negocio en la instalación de la cooperativa, procederá a revisar la documentación de la carpeta y procederá a ingresar la información en el sistema, donde se deberá evaluar en base a las cinco C de crédito.

Carácter: Para esta variable se considerará las principales cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder con la operación crediticia, en base a parámetros contundentes, medibles y verificables, que permitirán marcar una tendencia de comportamiento de futuros eventos en base a los siguientes antecedentes:

1. Experiencia crediticia
2. Permanencia en el negocio
3. Calidad de referencias
4. Comportamiento central de riesgo
5. Estabilidad domiciliaria

Capacidad de gestión: Se evaluará la habilidad y experiencia en el negocio que tiene el deudor para solventar sus obligaciones con terceros y mantener una adecuada administración y control del negocio.

Capital: Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos financieros, para su evaluación se requiere del análisis de la situación financiera del negocio y la unidad familiar. El análisis financiero detallado permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento y solvencia patrimonial entre otros.

Colateral: Evalúa la cobertura en garantías efectivas que tendrá la cooperativa para respaldar la operación crediticia: cobertura de garantía, depósito mínimo para acceder al crédito y tipo de garantía.

Condiciones del mercado: Permite evaluar los factores macro ambientales que influyen en el desarrollo del negocio, siendo generadores positivos o negativos para el éxito del mismo.

2.- Niveles de Aprobación

Con la información generada y el levantamiento de la información en el formulario de evaluación, el asesor de negocios procederá a llevar a aprobación el préstamo, de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos en las políticas generales.

3.- Desembolso del crédito

El asesor de negocio realizará el desembolso al socio y receipta la firma en el pagaré.

4.- Seguimiento

Como parte de la prevención y seguimiento del crédito colocado, el asesor de negocios revisará diariamente la información general de cuotas por vencer. El asesor está en la obligación de realizar llamadas de recordatorio al deudor para el pago de la cuota que le corresponde.

POLÍTICAS PARA LA COBRANZA

1. Seguimiento y recuperación de la cartera en mora

- a) El asesor de negocio es 100% responsable de la gestión de recuperación de la cartera que haya colocado o se le haya heredado.
- b) Gerencia General podrá establecer rangos de gestión de recuperación de la cartera tanto en días como en niveles de responsabilidad, para soporte a la gestión de cobranzas que realice el asesor de negocios, de acuerdo a la estrategia de recuperación que establezca la Gerencia basada en el comportamiento de la cartera improductiva.
- c) Todas las gestiones de recuperación y sus hojas de reporte de notificaciones serán adjuntadas en cada carpeta de crédito del socio.

2. Niveles de gestión de recuperación establecidos por la Cooperativa

a) Preventiva: El asesor de negocios está en la obligación de realizar llamadas telefónicas de recordatorio al deudor para el pago de la cuota que le corresponde, de acuerdo al comportamiento de pago del deudor.

b) Extrajudicial: Para la recuperación de la cartera improductiva, la cooperativa agotara todos los esfuerzos con el deudor, codeudor y garantes de ser el caso, para la recuperación de la cuota (s) vencida.

El documento de soporte de gestión se basara en el registro de llamadas telefónicas, compromisos de pago, notificaciones entregadas y firmadas por el deudor o familiares hasta tercer grado de afinidad o parentesco.

c) Judicial: Agotadas todas las acciones extrajudiciales realizadas por los niveles de gestión de recuperación de la cartera y dado el plazo establecido en el pagaré para dar por vencido la totalidad del crédito y considerando la normativa legal, la cooperativa a través de su Dpto. de Crédito y área Legal procederán a realizar las respectivas acciones judiciales para la recuperación de dichos créditos, en el sistema informático la Jefatura de Crédito procederá a cambiar de estado la cartera según el informe general y documentación de respaldo enviado por dicha Jefatura.

d) Cobranza externa: De acuerdo a la madurez de la cartera improductiva la cooperativa podrá contratar a una o varias empresas especializadas en la cobranza para la recuperación masiva de créditos o podrá optar por la contratación de abogados externos para gestionar la recuperación de casos según listado que entregue la jefatura de Crédito y Cobranza.

CONCLUSIONES

- Existe un proceso para el otorgamiento de los créditos pero este proceso no está bien estructurado por lo que presenta falencias al momento de la captación y recuperación de créditos.
- Las variables de validación, levantamiento de la información en campo, levantamiento de información no financiera, levantamiento de la información financiera, elaboración y análisis de ratios económicos y financieros, validación de información no se contemplan en el otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia,
- Las variables de información experiencias crediticias, permanencia en el negocio, calidad de referencias, comportamiento central de riesgo, estabilidad domiciliaria, capacidad de gestión, capital, colateral, condiciones del mercado, se revisa casi siempre en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Las políticas para la aprobación de los créditos son poco actualizadas, siendo parte de las insuficiencias en la captación y recuperación de créditos.
- El seguimiento de crédito colocado por parte del asesor poco eficiente, el medio por donde se solicita la cancelación del crédito vencido por parte de los asesores es a través de las llamadas, mensajes y correo electrónico.
- No existe una evaluación continua por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., a la gestión del asesor de crédito, los asesores de créditos no son capacitados.

RECOMENDACIONES

- Cumplir con el plan de mejora para mejorar la liquidez de Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Revisar continuamente las variables de información como: experiencias crediticias, permanencia en el negocio, calidad de referencias, comportamiento central de riesgo, estabilidad domiciliaria, capacidad de gestión, capital, colateral, condiciones del mercado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Actualizar las políticas para la aprobación de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Optimizar el seguimiento de crédito colocado por parte del asesor de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Evaluar continuamente la gestión del asesor de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Capacitar a los asesores de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

BIBLIOGRAFIA

- Alvarado A. (2011). Evaluaciòn cr\u00e9dito. M\u00e9xico: Biblos.
- Castro A. (2012). Recuperaciòn de cr\u00e9ditos. M\u00e9xico: Editorial Infinito.
- Dom\u00ednguez F. (2007). L\u00edquidez. Argentina: Edilibros.
- Fern\u00e1ndez C. (2012). Elementos externos cr\u00e9ditos. Argentina: Editorial Continente.
- Galeano M. (2003). Dise\u00f1o de investigaci\u00f3n. M\u00e9xico: Mc Grill.
- Gamboa R. (2011). Liquidez. Argentina: Alfil.
- Gitman C. (2003). Espa\u00f1a: Editorial Platense.
- Gonzaga A. (2012). Cr\u00e9dito. Argentina: Alfil.
- Gonzalez P. (2011). Cr\u00e9ditos financieros. Espa\u00f1a: Editorial CLACSO.
- Gordon J. (2002). Liquidez. Colombia: ELIZCOM.
- H\u00e9rnandez A. (2006). Tipos de Investigaci\u00f3n. Argentina: Alfil.
- Izquierdo D. (2004). Origen de cr\u00e9dito. M\u00e9xico: Grimm.
- Moya M. (2010). L\u00edquidez. Argentina: Clarin.
- Olivera R. (2007). Liquidez. Colombia: ECOE.
- Pesantes G. (2014). Pol\u00edticas de cr\u00e9ditos. Lima: Editorial Godot.
- RAE. (2011). Poblaci\u00f3n . Espa\u00f1a: Real Ac\u00e0demia de la Lengua .
- Sabino. (2013). Investigaci\u00f3n descriptiva. Lima: Educar.
- Salazar M. (2012). Cr\u00e9dito. Argentina: Alfil.
- Santandreu. (2005). Cobros de factuaci\u00f3n. Colombia: Ediciones de la U.
- Stanley B. (2005). Cr\u00e9dito. Madrid: Mundo.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta

1. ¿Cuánto tiempo colabora usted en el cargo que desempeña en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

1-5 años

6- 10 años

11 en adelante

2. ¿Existe un proceso para el otorgamiento de los créditos?

SI

NO

3. El proceso de otorgamiento de los créditos dentro de la fase de evaluación crediticia contempla las variables de:

Verificación

SI

NO

Parcialmente

Levantamiento de la información en campo

SI

NO

Parcialmente

Levantamiento de información no financiera

SI

NO

Parcialmente

Levantamiento de la información financiera

- SI
- NO
- Parcialmente

Elaboración y análisis de ratios económicos y financieros

- SI
- NO
- Parcialmente

Validación de información

- SI
- NO
- Parcialmente

4. Dentro de la variable de información se revisa:

Experiencias crediticias

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Permanencia en el negocio

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Calidad de referencias

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Comportamiento central de riesgo

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Estabilidad domiciliaria

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Capacidad de gestión

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Capital

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Colateral

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Condiciones del mercado

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

5. ¿Las políticas para la aprobación de los créditos usted consideran que son?

- Actualizados
- Poco actualizados
- Nada actualizados

6. ¿En qué tiempo se realiza el desembolso luego de aprobado el crédito?

- 1 – 3 días
- 4 - 6 días
- Más de 10 días

7. ¿Considera usted que el seguimiento de crédito colocado el asesor lo realiza?

- Eficientemente
- Poco eficiente
- Nada eficiente

8. ¿Por qué medio se solicita la cancelación del crédito vencido?

- Llamada
- Mensajes
- Correo electrónico

9. ¿Con que frecuencia evalúa la cooperativa la gestión del asesor de crédito?

- Frecuente
- Poco Frecuente
- Nada Frecuente

10. ¿Con que frecuencia se capacita al asesor de crédito?

- Frecuente
- Poco Frecuente
- Nada Frecuente