

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E

INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTADURÍA, AUDITORÍA Y
FINANZAS



TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema:

“GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y
SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.-
PERIODO 2013”.

Autora:

LUZ ANGÉLICA BECERRA VILLA

Director:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA, Msc.

Lector:

ING. VALENTINO VANEGAS RODRIGUEZ.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E

INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTADURÍA, AUDITORÍA Y
FINANZAS



TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema:

“GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y
SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.-
PERIODO 2013”.

Autora:

LUZ ANGÉLICA BECERRA VILLA

Director:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA, Msc

Lector:

ING. VALENTINO VANEGAS RODRIGUEZ.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

La responsabilidad por el contenido de esta Tesis de Grado con sus hechos e ideas es de absoluta pertenencia de su autora, así como el patrimonio intelectual de este trabajo de grado corresponde a la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Además declaro que esta investigación con el tema: **“GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.- PERIODO 2013”**, es original y cualquier efecto legal que se presente será de responsabilidad de la autora.

Luz Angélica Becerra Villa

C.I. 120678934-7

DEDICATORIA

Sin duda a mi madre la Sra. Tnlg. Miryam Alexandra Villa Duran, gracias a usted, a su ejemplo de lucha y perseverancia he tenido las fuerzas necesarias para seguir adelante y no quedarme a mitad de camino, gracias por apoyarme siempre, hoy soy quien soy por y para usted.

Y a mis hermanos Cristian, Johanna y Joel Becerra Villa por estar siempre a mi lado brindándome una palabra de aliento para seguir adelante, han sido tolerantes con todos mis altos y bajos durante mis estudios siempre me han tratado con amor y comprensión, por esto quiero ser su modelo a seguir.

A mí querido Fulton por su apoyo en las buenas y malas.

Gracias Dios por caminar a mi lado y por sostenerme en tus brazos cuando lo necesitaba.

Luz Angélica Becerra Villa

AGRADECIMIENTO

A Dios ya que sin su poder divino no hubiese alcanzado este logro, a mis padres por haber sido el ejemplo de esfuerzo y dedicación, a mis hermanos ya que son mi inspiración para superarme día a día.

Quiero hacer extenso mi agradecimiento a todos y cada uno de mis profesores quienes me impartieron sus conocimientos durante los años de mi carrera, para que sea una digna profesional graduada en mi querida Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

A mi Director CPA. Julito Mora Aristega, Msc por su incansable apoyo guiándome para alcanzar el éxito deseado y al Ingeniero Valentino Vanegas Rodríguez Lector de mi tesis por haber dedicado tiempo a mi trabajo.

Gracias a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., y sus agencias por haberme brindado todo el apoyo necesario para salir adelante con esta investigación.

Luz Angélica Becerra Villa

ÍNDICE

Pág. N°

Declaración de autoría de tesis	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV-XI
Resumen ejecutivo	XII-XIII
Introducción	XIV

CAPITULO I

1. OBJETIVOS

1.1.	Objetivo general	1
1.2.	Objetivos específicos	1

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1.	Antecedentes	2-4
2.2.	Marco Teórico	5
2.2.1.	Gestión del departamento de crédito y cobranza	5-17
2.2.1.1.	Etimología del crédito	5
2.2.1.2.	Definición de crédito	5
2.2.1.3.	Importancia del crédito	6

	Pág. N°
2.2.1.4. Clasificación del crédito	6-11
2.2.1.5. Características diferenciadoras del crédito	11-15
2.2.1.6. Ventajas y desventajas del crédito	15-16
2.2.1.7. Las cinco “C” del crédito	16
2.2.2. Componentes de un buen crédito	17-19
2.2.2.1. Factor clave del crédito	17
2.2.2.2. Políticas del crédito	18
2.2.2.3. Principios básicos de política crediticia	18-19
2.2.3. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito	19-20
2.2.4. Factores que intervienen en la evaluación de un crédito	20-21
2.2.5. El riesgo crediticio	22-23
2.2.5.1. Riesgo de incumplimiento	23
2.2.5.2. Riesgo de recuperación	23
2.2.5.3. Riesgo de exposición	23
2.2.6. El riesgo de crédito o insolvencia	24
2.2.7. Principales factores que determinan el riesgo en las empresas	24
2.2.8. Pérdida potencial por riesgo de crédito	25
2.2.9. Modelos para predecir la probabilidad de incumplimiento	26
2.2.10. Ley de burós de información crediticia	26-28
2.2.11. Tipos de calificación crediticia y su significado	28-30

	Pág. N°
2.2.12. Definición de cobranza	31-33
2.2.13. Procedimientos de cobranzas	33-35
2.2.14. Normas que rigen la cobranza	36-37
2.2.15. Cartera de crédito	37-38
2.2.15.1. Definición de cartera	37
2.2.15.2. Tipos de cartera	38
2.2.16. Cartera de crédito vencida	38
2.2.17. Situación financiera	39-40
2.2.18. Análisis financiero	41-42
2.2.19. Incidencia en los estados financieros	43-51
2.3. Postura teórica	52
2.4. Hipótesis	53
2.4.1. Hipótesis general	53
2.4.2. Hipótesis específicas	53

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Descripción de resultados	54-76
3.2. Interpretación y discusión de resultados.	77-79

	Pág. N°
CAPITULO IV	
4. CONCLUSIONES	80
CAPITULO V	
5. RECOMENDACIONES	81-82
CAPITULO VI	
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	
6.1. Título de la propuesta	83
6.2. Objetivos de la propuesta	83
6.2.1. General	83
6.2.2. Específicos	83
6.3. Justificación	84-85
6.4. Factibilidad de la propuesta	86
6.5. Actividades	87-116
6.6. Evaluación de la propuesta	117
CAPITULO VII	
7. BIBLIOGRAFÍA	118-121

CAPITULO VIII

8. ANEXOS

Anexo N° 1. Indicadores financieros COAC Guaranda Ltda.	122
Anexo N° 2. Formulario de entrevista Gerente General	123-125
Anexo N° 3. Formulario de entrevista Jefes de agencia	126-128
Anexo N° 4. Formulario de entrevista Oficiales de crédito	129-131
Anexo N° 5. Formulario de encuesta Socios de la COAC	132-135
Anexo N° 6. Oficio Solicitud Indicadores Financieros	136
Anexo N° 7. Oficio Solicitud revisión indicadores financieros	137
Anexo N° 8. Oficio Aceptación y autorización de tesis	138

ÍNDICE DE CUADROS

Pág. N°

Cuadro N° 1	Calificación crediticia	30
Cuadro N° 2	Entrevista a la gerente y jefas de agencia de la COAC Guaranda Ltda.	54
Cuadro N° 3	Entrevista a oficiales de crédito de la COAC Guaranda Ltda.	59
Cuadro N° 4	Alerta por demora en pago	63
Cuadro N° 5	Comunicaciones del notificador	64
Cuadro N° 6	Notificación verbal y escrita	65
Cuadro N° 7	Recargos por incumplimiento de pago	66
Cuadro N° 8	Notificaciones garante del socio	67
Cuadro N° 9	Costos de notificaciones elevados	68
Cuadro N° 10	Costos judiciales asumidos por el socio	69
Cuadro N° 11	Capacitaciones para su negocio	70
Cuadro N° 12	Eliminación de interés por mora	71
Cuadro N° 13	La COAC mantiene un buen control de los créditos	72
Cuadro N° 14	Verificación de documentos para un crédito	73
Cuadro N° 15	Seguimiento de actividades	74
Cuadro N° 16	Reacción ante un filtro de calificación crediticia	75
Cuadro N° 17	Proceso para acceder a un crédito	76
Cuadro N° 18	Indicadores financieros COAC Guaranda Ltda.	88
Cuadro N° 19:	Calificaciones internas para socios de la COAC	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág. N°

Gráfico N° 1	El riesgo crediticio	22
Gráfico N° 2	Perdida potencial por riesgo de crédito	25
Gráfico N° 3	Modelos para predecir la probabilidad de incumplimiento	26
Gráfico N° 4	Estados financieros básicos	45
Gráfico N° 5	Alerta por demora en pago	63
Gráfico N° 6	Comunicaciones del notificador	64
Gráfico N° 7	Notificación verbal y escrita	65
Gráfico N° 8	Recargos por incumplimiento de pago	66
Gráfico N° 9	Notificaciones garante del socio	67
Gráfico N° 10	Costos de notificaciones elevados	68
Gráfico N° 11	Costos judiciales asumidos por el socio	69
Gráfico N° 12	Capacitaciones para su negocio	70
Gráfico N° 13	Eliminación de interés por mora	71
Gráfico N° 14	La COAC mantiene un buen control de los créditos	72
Gráfico N° 15	Verificación de documentos para un crédito	73
Gráfico N° 16	Seguimiento de actividades	74
Gráfico N° 17	Reacción ante un filtro de calificación crediticia	75
Gráfico N° 18	Proceso para acceder a un crédito	76
Gráfico N° 19	Nómina de asistencia análisis indicadores financieros	91
Gráfico N° 20	Hoja de ruta seguimiento de actividades	96

Gráfico N° 21	Nómina asistencia de cartera de crédito	97
Gráfico N° 22	Nivel jerárquico de la oficina de cobranzas	104
Gráfico N° 23	Estructura a aumentar en la institución	105
Gráfico N° 24	Organigrama estructural	106
Gráfico N° 25	Estructura física oficina de cobranza y asesoría legal	108

RESUMEN EJECUTIVO

La presente información investigativa que contiene esta tesis recopila un análisis minucioso referente a la cartera vencida y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. En el periodo 2013.

Iniciando en la evaluación de los indicadores financieros para establecer las causas principales del incremento porcentual de la cartera vencida y se determina que desde el proceso de análisis de solicitudes de crédito hasta el seguimiento de los créditos colocados no se esta manejando bajo las normas y procedimientos establecidos por la COAC.

La falta de una oficina de cobranzas y de asesoría legal en cada una de las agencias operativas de la COAC contribuye a que el proceso de recuperación de dinero sea lento y muchas veces nulo.

Con la finalidad de tener una mejor comprensión acerca de las consecuencias de una cartera vencida y el poder prevenirla se ha realizado este trabajo fundándose en la propuesta de un plan que contempla un conjunto de estrategias con el que se fortalecerá el departamento de créditos teniendo así una incidencia positiva en los estados financieros de la COAC Guaranda Ltda.

CAPITULO I: Objetivo; objetivo general, objetivos específicos: Este primer capítulo da a conocer las metas que se anhela alcanzar durante las fases del proyecto investigativo de la COAC.

CAPITULO II: Marco referencial de la Investigación: Abarca los temas claves para el desarrollo de este proyecto investigativo; antecedentes, marco teórico, postura teórica, hipótesis general, hipótesis específicas podremos explicar en forma más precisa los temas citados con el objeto de entender a fondo.

CAPITULO III: Resultados de la investigación: Son los resultados que arrojaron mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, representados mediante una tabla, grafico y el análisis de los mismos.

CAPÍTULO IV: Conclusiones: Datos finales obtenidos del análisis de las diferentes respuestas de los objetos e estudio en los que se encuentran los aspectos negativos que están afectando el buen proceso de un crédito en la COAC.

CAPITULO V: Recomendaciones: Concejos dirigidos a los funcionarios de la COAC con los que se intenta mejorar el proceso de un crédito y disminuir el riesgo de aumentar una cartera de crédito en morosidad.

CAPITULO VI: Propuesta de intervención: La propuesta que se expone “Estrategias para reducir cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., para aumentar la rentabilidad para los microcréditos, contendrá objetivos generales y específicos y las actividades que se desarrollarán.

CAPITULO VII: Bibliografía

CAPITULO VIII: Anexos

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa “Guaranda Limitada” nació a su vida institucional como Pre-Cooperativa en Noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda. Luego de transcurrido un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica según Acuerdo Ministerial N° 6332 en que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce a la Cooperativa Guaranda Limitada el 20 de mayo de 1963. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada ante la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo el público de la ciudad de Guaranda.

Hoy los resultados son apreciables, la institución manifiesta seguridad, solvencia y servicio, se halla controlada por la Superintendencia de Bancos desde el año de 1985, mediante resolución de Calificación 85 064 – DC de fecha 28 de Octubre de 1.985 y desde el de 3 de enero del 2013 pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo con todas las disposiciones legales que el sistema financiero debe aplicar en su vida administrativa. Cuenta con más de 21.000 socios, y tiene agencias en los cantones de Caluma y Echeandia, la Cooperativa “Guaranda Limitada” ha sido útil en el desarrollo socio económico de la comunidad.

CAPITULO I

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general:

Evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. – periodo 2013.

1.2. Objetivos específicos:

1.2.1. Determinar el costo de recuperación de créditos y cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

1.2.2. Establecer el control de los créditos que se asignan para prevenir la cartera vencida.

1.2.3. Elaborar una propuesta alternativa para el Departamento de créditos y cobranzas que permita recuperar la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en el periodo 2013.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

Llanos Carrera S. & García Gaibor X. (2012). “Análisis de la Cartera Vencida y la Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” LTDA., matriz Chimbo- Provincia Bolívar, año 2011” (Tesis original para el título de CPA) Universidad Estatal de Bolívar contiene el análisis de cartera vencida de créditos con esto crean la necesidad de realizar un estudio en esta institución y determinar las causas por las que se ha venido sufriendo altos y bajos en relación de recuperación de dinero.

La revisión de este trabajo permitió tener una visión más clara de la investigación que se realiza en cuanto a cartera vencida de créditos, facilitó una línea de estructuración del proyecto y se pudo identificar las principales fuentes que contribuyen a un incremento de morosidad.

Campaña Quinteros J. (2010). “La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda.” (Tesis original para el título de Ingeniera de Empresas) Universidad Técnica de Ambato indica que se ha desarrollado un manual general de créditos con el objetivo de otorgar mejor los créditos, alcanzando la implementación de este a e-

mpleados funcionarios y directivos que se encuentren inmersos en dicho proceso. Mediante el análisis de este tema podemos comprender con mayor convicción el alcance positivo que tendría la creación y posterior implementación de una propuesta alterna para mejorar el proceso de cobros en la COAC Guaranda Ltda.

Vera Andrade E. (2010), “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”. (Tesis original para el título de Ingeniera Comercial) Universidad Internacional del Ecuador argumenta que la baja recuperación de la cartera vencida del Banco del Pichincha, constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de una institución y finalmente del propio sistema financiero ecuatoriano con un modelo de gestión que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión de cobros de cartera vencida. Este trabajo aporta positivamente a la investigación que se realiza ya que presenta las formas correctas de manejar un proceso crediticio, es decir el desarrollo durante y después de la entrega del dinero.

Espejo M. & Álvarez K. (2010). “Análisis de los factores que inciden en las variaciones de la tasa de morosidad de la CAC Horizonte Familiar y CAC Unión y Progreso del Cantón Calvas socias de la Red de Entidades Financieras Solidarias Equitativas (REFSE) de la provincia de Loja”. (Tesis original para el título de

Ingeniería en Banca y Finanzas) Universidad Técnica Particular de Loja el estudio trata de determinar los factores: sociales, económicos, financieros que inciden de forma directa para que existan variaciones en la tasa de morosidad de los socios/as de la REFSE, además crear una propuesta para minimizar los riesgos de la entrega de créditos y elaborar parámetros de control financiero, con la finalidad de monitorear la evolución de la cartera de crédito. El aporte de este trabajo de investigación es significativo ya que permitió conocer más a fondo las razones por las cuales los socios no cumplen con los pagos y esta actuación fuera de lo esperado contribuye a que la tasa de morosidad en las Cooperativas incremente.

Cuñas Cartagena K. (2013), "Auditoria de Gestión aplicada a los departamentos de contabilidad, créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Vicente del Sur Ltda.". (Tesis original para el título de Ingeniería en Finanzas y Economía) Escuela Politécnica del Ejercito concluye que a medida que pasa el tiempo, las empresas buscan la mejor manera de crecer en el mercado mediante la satisfacción óptima de los requerimientos de los clientes, por lo que se ven en la necesidad de innovar y mejorar los procesos y los recursos involucrados en el desarrollo de operaciones que permitan el logro de objetivos empresariales, pero para conocer el verdadero resultado de los procesos y de la administración de los recursos utilizados es imprescindible llevar a cabo controles y realizar evaluaciones de la eficiencia, eficacia y economía con la que se llevan a cabo las operaciones en la organización todo ello mediante la auditoría de gestión. Con este trabajo se ha podido evidenciar que el buen control de un departamento de cobranzas es lo primordial que debe existir en una cooperativa de ahorro y crédito.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gestión del departamento de créditos y cobranzas

2.2.1.1. Etimología de crédito

Desde el punto de vista etimológico la palabra <<crédito>> viene del latín concretamente del término <<creditum>> que significa deuda aunque también se deriva del verbo latino <<credere>> crede creditum que quiere decir tener confianza en la promesa de alguien al entregarle determinada cosa. (Brachfield, 2009)

2.2.1.2. Definición de crédito

Define al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra el acree-

dor tiene derecho de reclamar el pago. (Mill, 1951)

2.2.1.3. Importancia del crédito

En el libro de Financiación Internacional de la empresa se encuentra que un crédito documentario es un mandato de pago, siempre y cuando éste cumpla estrictamente con todas y cada una de las condiciones impuestas en el propio crédito. (De Jaime, 2006)

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor”. (Haro, 2014)

2.2.1.4. Clasificación del crédito

En el libro de Crédito Cooperativo indican que el crédito oficial proviene de las instituciones de crédito públicas, principalmente de los bancos comerciales del Estado, que manejan la proporción mayor de los recursos destinados anualmente al crédito; el crédito privado se origina en las entidades financieras privadas, entre los que se encuentran los bancos y las cooperativas. (Zuñiga, 2006)

- **Crédito productivo**

Se entiende por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores USD 100.000 y cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.

También son considerados créditos productivos las operaciones de crédito dirigidas a personas naturales que ejercen su trabajo como profesionales en libre ejercicio, obligados a llevar contabilidad conforme las normas establecidas por el Servicio de Rentas Internas.

Para este tipo de operaciones el (Banco Central, 2011), define los siguientes segmentos de crédito:

- **Productivo PYMES**

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adecuado en créditos productivos a la institución financiera sea menor o igual a USD 20.000, otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Se incluye en este segmento todas las operaciones de crédito instrumentadas a los tarjeta habientes titulares constituidos exclusivamente como persona jurídicas.

- **Productivo empresarial**

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adecuado en créditos productivos a la institución financiera sea superior a USD 200.000 hasta USD 1.000.000, otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Cuando el saldo adeudado en créditos productivos supere los USD 200.000 pero no supere a los USD 1.000.000, aunque el monto de la operación sea superior o igual USD 200.000 este pertenecerá al segmento de productivo - empresarial.

- **Productivo corporativo**

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 1.000.000 otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Cuando el saldo adeudado del prestatario en créditos productivos con la institución financiera supere los USD 1.000.000, indiferentemente del monto la operación pertenecerá al segmento productivo – corporativo.

- **Crédito de consumo**

Son aquellas operaciones de crédito directo superiores a USD 1.500, otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios. También forman parte de este segmento todas las operaciones de crédito directo de consumo inferior

a USD 1.500, cuando el sujeto de crédito tenga un saldo adecuado en créditos de consumo a la entidad financiera, sin incluir los correspondientes a tarjetas de crédito, superior a USD 1.500, se incluye en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares que sean personas naturales y que tengan un cupo total mayor a USD 1.500, o con cupo ilimitado.

- **Consumo minorista**

Son aquellas operaciones de crédito directo otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera en crédito de consumo, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito, no supere los USD 1.500, se incluyen en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares que sean personas naturales y que tengan un cupo total menor o igual a USD 1.500.

- **Créditos inmobiliarios**

Se entiende por créditos de vivienda a las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren respaldados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble.

- **Microcrédito**

Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituyen el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. En el caso de que los sujetos de crédito, que cumpliendo las condiciones económicas descritas anteriormente, reciban un crédito superior a USD 20.000 destinado para actividades productivas, este se entenderá como crédito productivo.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas operaciones de crédito no deberán pasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el saldo promedio individual pendiente de pago de los microcréditos vigentes instrumentados con metodologías de concesión de carácter comunitario a la institución financiera.

Información obtenida de la pagina oficial de (Superintendencia, 2013)

- **Microcrédito minorista**

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera, sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o aun grupo de prestatarios con garantía solidaria.

- **Microcrédito de acumulación simple**

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera, sea superior a USD 3.000, y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o aun grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Segmentos de créditos definidos según la pagina oficial del (Banco Central, 2011)

2.2.1.5. Características diferenciadoras del crédito

En el libro de Crédito Cooperativo, explica que en el otorgamiento del crédito, pueden significar ventajas y desventajas desde el punto de vista práctico del potencial prestatario, dependiendo de las circunstancias a cada caso en particular. Por ejemplo para el demandante de un crédito, una tasa alta de interés puede no ser

un inconveniente si a esa tasa obtiene el crédito con mayor celeridad. Por otra parte, los criterios al respecto responden a conceptos generalizados sobre la realidad en el otorgamiento del crédito oficial y del crédito privado, y por supuesto existen excepciones que contradicen tales criterios, pero son solo eso: excepciones. Algunas características son las siguientes:

➤ Finalidad del acreedor

Entidad privada.- Es eminentemente financiera. Busca maximizar el rendimiento con el menor riesgo posible.

Entidad oficial.- Pese a que la doctrina define el servicio de crédito como una función social, en la práctica es marcadamente social.

➤ Propósito del crédito

Entidad privada.- Es mercantil por excelencia. Poco importa el destino del crédito siempre que exista una razonable seguridad de que reportara buenas utilidades.

Entidad oficial.- La doctrina lo orienta fundamentalmente al financiamiento de actividades económicas productivas en función del desarrollo económico y social, objetivo que no siempre se logra, ya sea porque en buen grado se desvía intencionalmente de ese propósito o porque no es coherente con las políticas oficiales del desarrollo.

➤ Criterio en la concesión del crédito

Entidad privada.- Es muy conservador. Los requisitos o condiciones son generalmente rígidos y responden a las políticas y prácticas del prestamista, en pocos casos al requerimiento del proyecto que se financia.

Entidad oficial.- Condiciones un poco más flexibles, aunque no lo suficiente para guardar coherencia con los requerimientos del proyecto en cuanto a plazos, garantías, reembolsos, etc. En ambos casos la posibilidad de algún riesgo conduce a que el crédito no se otorgue o se sobre garantice.

➤ Monto

Entidad privada.- A juicio del acreedor y de conformidad con la garantía.

Entidad oficial.- De acuerdo con los topes predeterminados para ciertas actividades, u otros límites de distribución del crédito o de endeudamiento del prestatario, sin que necesariamente responda a los y bondad del proyecto. Con frecuencia el inversionista debe aportar fondos propios o acudir subsidiariamente a otras fuentes de crédito para completar los requerimientos del proyecto.

➤ Plazo

Entidad privada.- El más corto posible; procura la mayor rotación de los fondos.

Entidad oficial.- Plazos preestablecidos reglamentariamente, en forma general, según la actividad económica y rubro específico de que se trate (es decir, según el objetivo que cumple, sin que necesariamente sea adecuado al retorno de la inversión y otras particularidades de cada proyecto específico.

➤ Garantía

Entidad privada.- Real sobre bienes muebles o inmuebles de primer orden (gravamen de primer grado o de grados superiores si se poseen los inferiores) con bajos márgenes de responsabilidad sobre el valor venal. Tales condiciones suelen ser limitadas del monto del crédito. La garantía personal o fiduciaria, sólo en casos de clientes de reconocida solvencia y con límites con respecto al monto.

Entidad oficial.- Es igual que en la entidad privada. Las excepciones corresponden a avalúos menos estrictos y a políticas y programas especialmente dirigidos a pequeños productores agrícolas, como es el caso de la garantía prendaria sobre la cosecha de granos básicos, respaldada por la acreencia de pólizas sobre el seguro de cosechas.

➤ Otras características

Las entidades financieras privadas generalmente se constituyen bajo la forma de sociedades anónimas, aunque por disposición de la ley, los bancos cooperativos pueden hacerlo bajo la forma de sociedades de responsabilidad limitada.

Para los accionistas o socios particulares, dueños del capital social, el servicio de crédito es un medio para lograr el objetivo principal de maximizar las utilidades e incrementar el capital invertido en la actividad; es decir su finalidad es el lucro.

Su principal fuente de recursos es su capital propio, y las utilidades que generen adquieren el carácter de privadas puesto que pasan a ser de propiedad de los accionistas.

Estos constituidos e asamblea, y con el apoyo del Consejo de Administración, son los que definen los objetivos y las políticas de operación, que implican políticas crediticias, de cobertura de servicios y de territorios, etc.

Como su finalidad es maximizar las ganancias, se busca una rotación rápida y segura de los recursos. (Zuñiga, 2006)

2.2.1.6. Ventajas y desventajas del crédito

En la tesis titulada Créditos y Cobranzas amplían el tema del crédito y refieren lo siguiente:

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 redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación. (Del Valle, 2005)

2.2.1.7. Las cinco “C” del crédito

Carácter: Tiene que ver con la probabilidad de que un cliente trate de hacer honor a sus obligaciones. Este factor es de importancia considerable porque toda transacción de crédito implica la promesa de pagar. ¿Hará el acreedor un esfuerzo honesto por pagar sus deudas, o es probable que el solicitante de crédito trate de evadir su compromiso? Los administradores de crédito experimentado a menudo insisten en el hecho de que el carácter es el aspecto más importante de una evaluación de crédito.

Capacidad: Describe un juicio subjetivo en relación con la habilidad del cliente para hacer el pago, la posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los

ingresos actuales. Se mide el desempeño del negocio del cliente, y se ve complementado por la observación física de la planta o del almacén y de los métodos de negocios.

Capital: Se mide por la posición financiera general de la empresa tal y como lo indicaría un análisis de razones financieras dando un énfasis especial al capital contable tangible de la empresa.

Colateral (garantía): Está representada por los activos que ofrece el cliente como base para la seguridad del crédito otorgado.

Condición: Tiene que ver con el impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa o con desarrollos especiales que ocurren en ciertas áreas de la economía y que pueden afectar la capacidad del cliente para satisfacer la obligación. (Mosquera, 2012).

2.2.2. Componentes de un buen crédito

Se concluye que para tener un buen crédito es indispensable analizar los siguientes aspectos que sin duda al aplicarlos de la forma correcta se reducirán los riesgos de aumentar una cartera incobrable, estos son:

2.2.2.1. Factor clave del crédito

El factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la

promesa de pago a una fecha futura. En consecuencia la concesión del crédito se basa en la confianza. (Brachfield, 2009)

2.2.2.2. Políticas de crédito

Es el conjunto de medidas originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma.

En el grado que se otorguen créditos y se amplíen los plazos de cobro a clientes, se estarán inmovilizando fondos en cuentas por cobrar y peligrará la capacidad de la empresa para liquidar sus pasivos. (Manfredo, 2006)

2.2.2.3. Principios básicos de política crediticia

(Manfredo, 2006) Expresa:

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la empresa, la evaluación y administración es completamente distinta.
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrá.
- Políticas generales a tomar en cuenta:
 - Riesgo de la cartera
 - Riesgo por cliente

- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

El objetivo de la NIC 11 es prescribir el tratamiento contable de los ingresos ordinarios y los costos relacionados con los contratos de construcción. Por su naturaleza, en los contratos de construcción la fecha en que la actividad del contrato comienza y la fecha en la que termina el mismo caen, normalmente, en diferentes ejercicios contables, por tanto, la cuestión fundamental al contabilizarlos es la distribución de los ingresos ordinarios y los costos que genere, entre los ejercicios contables a lo largo de los cuales se ejecuta, con el fin de determinar cuándo se reconocen como ingresos ordinarios y costos en la cuenta de resultados los producidos por el contrato de construcción, debe ser aplicada para la contabilización de los contratos de construcción en los estados financieros de los contratistas.

2.2.3. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

Evaluar un crédito o solicitud de crédito es una labor que conlleva el análisis y la integración de todos los aspectos necesarios para poder determinar el riesgo/beneficio de otorgarlo, para lo cual se mencionan algunos puntos que deben ser tomados en cuenta:

- El proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente, tanto como cliente de la misma empresa como de las demás empresas.
- La decisión crediticia se debe tomar en base a antecedentes históricos y presentes.
- En lo que se refiere a casos de garantía debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo, esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

El análisis de los créditos se conforma tanto de aspectos objetivos o información comprobable, como de aspectos subjetivos o medibles a través de la observación y/o solicitud de datos adicionales que no necesariamente son imprescindibles para respaldar el crédito.

Estos aspectos pueden ser:

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

(Manfredo, 2006)

2.2.4. Factores que intervienen en la evaluación de créditos

Una vez que se ha determinado el nivel de deuda a asumir, el siguiente paso es seleccionar las fuentes de financiamiento más convenientes para el proyecto.

Con fines de realizar una eficiente evaluación de créditos, es necesario tener en cuenta algunos factores importantes en la determinación de su costo como:

1. Factores directos:

- La tasa costo de crédito considerando aquellos mecanismos que tienden a incrementarla.
- El periodo de pago
- La tasa de devaluación en caso de recurrir a fuentes de financiamiento en moneda extranjera
- El ahorro tributario que la empresa puede obtener tanto por el lado de los gastos financieros, como por el lado de la pérdida por el tipo de cambio en el caso de fuentes en moneda extranjera.
- El sistema de amortización y el grado de operatividad con el acreedor, pues en algunos casos es preferible reinvertir los fondos generados en el proyecto, antes que amortizar la deuda aceleradamente.
- Los costos de comisión o intermediación.

2. Factores indirectos:

- Ataduras u obligaciones a la cuales se compromete el tomador del crédito. Por ejemplo la obligación de comprar el bien para el cual se solicito el crédito, a otro cliente del banco con un sobreprecio.

- Costos extras por la demora en el recibo del dinero por parte de la institución financiera. (Tanaka, 2005)

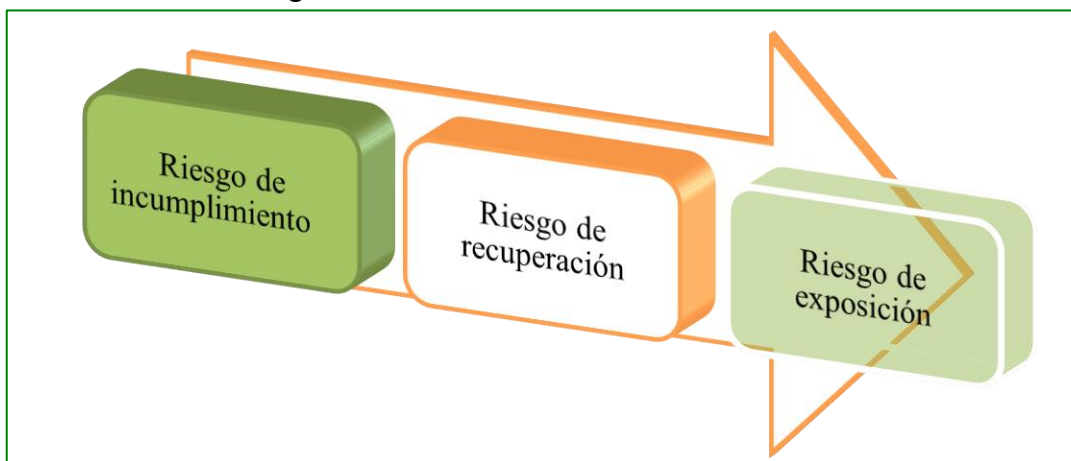
2.2.5. El riesgo crediticio

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos RIESGO es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

El riesgo crediticio esta asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. (Monografias.com)

Existen tres dimensiones básicas para medir el riesgo crediticio, según lo expone (Instituto de Riesgos, 2003)

Gráfico N° 1: El riesgo crediticio



Fuente: Instituto de Riesgos Financieros
Elaborado por: La autora

2.2.5.1. Riesgo de incumplimiento

Las provisiones son los cargos que deben efectuar todas las empresas que realizan operaciones sujetas a riesgo crediticio en los estados de pérdidas y ganancias. Estas pueden ser provisiones genéricas o específicas según la calificación del crédito. (Chiluisa, 2008)

2.2.5.2. Riesgo de recuperación

Una vez que se ha producido el evento de un incumplimiento, la recuperación depende del tipo de incumplimiento y de numerosos factores relacionados con las garantías recibidas, el tipo de garantía de que se trate y su situación al momento del incumplimiento. (Chiluisa, 2008)

2.2.5.3. Riesgo de exposición

El riesgo de exposición se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. En muchos casos, el crédito debe amortizarse de acuerdo a una tabla de amortización o a fechas preestablecidas de pago y por lo tanto, en un momento determinado, es posible conocer anticipadamente el saldo remanente, sin embargo no todos los créditos que la banca otorga tienen estas características, un ejemplo clásico es el de los créditos otorgados a través de tarjeta de crédito o líneas de crédito resolventes para capital de trabajo. (Chiluisa, 2008)

2.2.6. El riesgo de crédito o insolvencia

Se relaciona con los quebrantos ocasionados por la falencia de la contraparte en un negocio contrato de carácter económico o financiero. Es difícil eliminar este riesgo por dos cuestiones básicas: la selección adversa y el azar moral, originados ambos esencialmente por la asimetría de la información de los flujos de información entre las partes del contrato.

En definitiva el riesgo es el que incurre la empresa acreedora ante la eventual insolvencia o falta de capacidad de pago genérica de la parte deudora.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. (LLanos Carrera, 2012)

2.2.7. Principales factores que determinan el riesgo en las empresas

Factores Internos.

Dependen directamente de la administración propia y capacidad de cada uno de los departamentos.

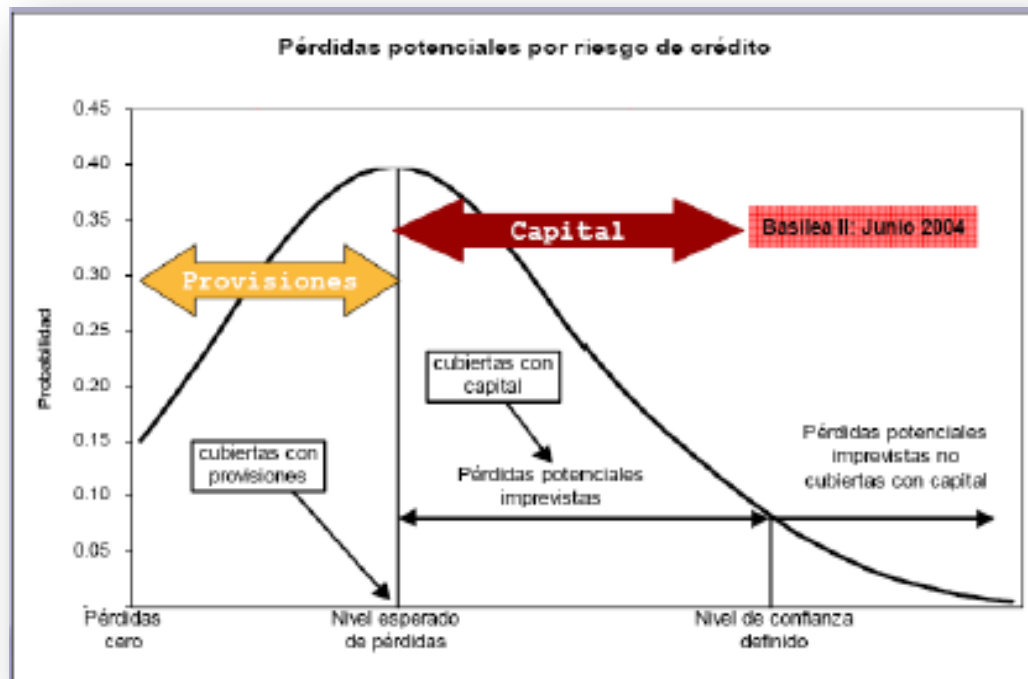
Factores externos.

Tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios. (Chiluisa, 2008)

2.2.8. Pérdida potencial por riesgo de crédito

Indica que la pérdida esperada puede definirse como el monto de capital que podría perder una institución como resultado de la exposición crediticia en un horizonte de tiempo determinado. (Chiluisa, 2008)

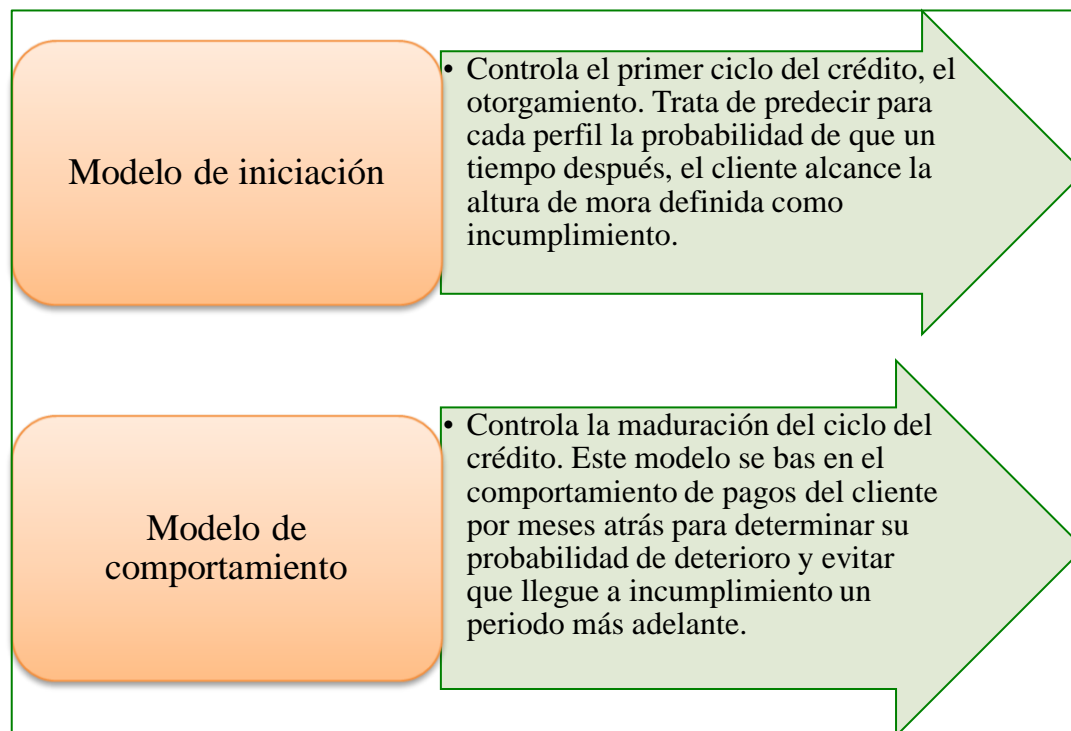
Gráfico N° 2: Pérdida potencial



Fuente: (AIS, 2004)
Elaborado por: AIS, 2004

2.2.9. Modelos para predecir la probabilidad de incumplimiento

Gráfico N° 3: Probabilidad de incumplimiento



Fuente: Gestión del riesgo de crédito y su impacto en la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle

Elaborado por: La autora

2.2.10. Ley de burós de información crediticia

(Superintendencia de Bancos, Ley de Burós de información crediticia, 2013) Para efectos de aplicación de esta ley, se entenderá como:

Titular de información crediticia

Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información crediticia.

Usuario de información crediticia

Es toda persona, natural o jurídica, legalmente autorizada por el titular de la información crediticia, que recibe de la dirección nacional de registros de datos públicos la prestación del servicio de referencias crediticias. La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es la única institución que puede recopilar y mantener la información crediticia proveniente de las fuentes de información de acuerdo a las políticas y formas que establezca para cada sector:

- a) La Superintendencia de Bancos y Seguros,
- b) La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y,
- c) La Superintendencia de Compañías.

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, es el único organismo autorizado para entregar la información contenida en el Registro de Datos Crediticios, al titular de la información crediticia y a quien éste autorice de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

Fuentes de información

Son las personas, naturales o jurídicas, legalmente autorizadas que debido a sus actividades, mantienen información crediticia lícita y que tienen la obligación de entregar la misma al Registro Crediticio de conformidad con las políticas y formas que establezca su respectivo organismo de control.

Información prohibida

Es aquella constante en el artículo 6 de la presente Ley y que no podrá ser incluida en el Registro de Datos Crediticios.

Base de datos crediticios.

Es el conjunto de información constante en las bases de datos del registro crediticio proporcionadas por las entidades del sistema financiero público y privado, entidades de la economía popular y solidaria y compañías reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y, Superintendencia de Compañías, respectivamente. Información que debe cumplir con las políticas y parámetros que para cada caso las entidades de control determinen.

Información del registro crediticio.

Es el historial crediticio y de cumplimiento de obligaciones: financieras, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirve para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento.

2.2.11. Tipos de calificación crediticia y su significado

Las clasificaciones son establecidas por las propias empresas del sistema financiero de acuerdo con el comportamiento crediticio de los usuarios. Estas clasificaciones deben ser consistentes con los criterios establecidos en la Resolución SBS.

De allí la importancia de la información de la Central de Riesgos de la SBS respecto al récord histórico de un deudor, puesto que esta se mantiene en el sistema como un indicador de la calidad del cumplimiento de la obligación adquirida.

La Superintendencia no emite constancia de cancelación de deudas, ni documento alguno en el que se recomiende al deudor para efectos de solicitar créditos en las empresas financieras.

Existen legislaciones como la peruana que establecen que: “En el caso de las centrales de riesgo privado, la información sobre incumplimientos de obligaciones será excluida cuando la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido dos años desde su extinción, o cuando hayan transcurrido cinco años desde el vencimiento de la obligación. No obstante, estos plazos no se aplican en caso que proceda el derecho de cancelación de información del titular que fuese ilegal, inexacta, errónea o caduca”.

Las calificaciones que se dan son de cinco clases representadas cada una de ella con las letras del alfabeto que van desde la A hasta la E, siendo A la letra que representa la mejor calificación en el buro y de tal manera E representa a la calificación mas baja y en riesgo de caer en mora, como se lo representa en el siguiente cuadro.

(Superintendencia de Bancos)

Cuadro N°1: Calificación crediticia

Letra	Descripción
• A	Aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.
• B	Clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.
• C	Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.
• D	Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.
• E	Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Elaborado por: La autora.

Ser calificado como cliente C, D o E, trae problemas posteriores, así se cancele toda la deuda. Porque cuando quiera obtener una tarjeta de crédito o un préstamo, el banco o la casa comercial, le exigirá más garantías o simplemente se lo negará.

2.2.12. Definición de cobranza

Al realizar un estudio entre libros y tesis llega a concluir que “La Cobranza” es el proceso de recaudar las ventas por las que se ha concedido un plazo para diferir el pago. (Montes Chino, 2005)

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte:

- Pagaré
- Letras de cambio
- Documentos de embarque
- Otro título de valor

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedara sin capital de trabajo sino se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes.

Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

El pagaré y la letra de cambio son los documentos mercantiles más utilizados en el entorno financiero del Ecuador, quedando así el pagare como el de uso exclusivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Del Valle, 2005)

Se cita conceptos básicos de pagaré y letra de cambio:

Pagaré

Se puede entender como el título a través del cual una persona esta obligada a pagar en un lugar y época determinados, una cierta cantidad. El artículo 79 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito incide que los requisitos del pagaré son: La medición de ser pagaré insertada en el texto del documento, la promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero, el nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago, la época y el lugar del pago, la fecha y el lugar en que se suscriba el documento, por último la firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o a su nombre.

En general, son aplicables al pagaré las disposiciones legales referentes a la letra de cambio, sin embargo existen dos diferencias esenciales que distinguen a la letra de cambio del pagaré. La primera se refiere a los sujetos que intervienen y la segunda que la letra de cambio es una orden de pago, mientras que el pagaré es una promesa de pago.

Letra de cambio

Es un título de crédito que da la estructura genérica, es el documento a través del cual una persona llamada girador, ordena a otra llamada girado pagar una suma de dinero al beneficiario o a un tercero, tenedor del documento.

Los requisitos de la letra de cambio se encuentran en el artículo 76 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y son: La mención de ser letra de cambio, es insertada en el texto del documento, la expresión del lugar, día, mes y año, en que se suscribe, la orden incondicional al girado de pagar una suma de dinero, el nombre del girado, el lugar y época de pago, el nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago, la firma del girador o de la persona que suscriba a su ruego o en su nombre.

La aceptación es el acto mediante el cual el girado firma la letra de cambio, convirtiéndose en aceptante, por lo que se obliga a pagar el importe completo de la misma. La importancia de la aceptación es que una vez que el girado acepta se convierte en el obligado principal para pagar la letra de cambio, la aceptación se perfecciona cuando se incluye la palabra “acepto” u otra equivalente, se indica el lugar, fecha y firma del girado. (Montes Chino, 2005)

2.2.13. Procedimientos de cobranza

Los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo.

Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranzas en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar.

Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular.

El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una organización comercial. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia.

Reportes de cobranza

Los reportes son necesarios para que los gestores de cobranza trabajen eficientemente, además de brindarle información para tomar una estrategia. Esto permite generar la información necesaria para diseñar y administrar el flujo de trabajo de su estrategia de cobranzas.

Indicadores de cobranza

La rotación de cartera establece el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio de un periodo determinado de tiempo, generalmente un año. El indicador de rotación de cartera permite conocer la rapidez de la cobranza, pero no es útil para evaluar si dicha rotaciones de acuerdo a las políticas de crédito fijadas por la empresa.

Análisis de cobranza

El análisis de cartera consiste en estudiar el comportamiento de las cuentas por cobrar al cierre del mes y los históricos de cierre de la cartera deudora. Para ello primero se realiza un enriquecimiento de información para luego segmentar la cartera según las reglas de ordenamiento que surjan de dicho análisis. Con el resultado obtenido, se categorizan las deudas con la finalidad de establecer una estrategia de gestión diferenciada según sea el caso.

Teniendo la información, se podrán categorizar las deudas en grupos según la probabilidad de cobro de las mismas y permitirá definir las acciones a seguir en cada caso y enfocar la gestión de cobranzas más acertadamente en los casos con mayor probabilidad de cobro. Definitivamente, esto redundara en un aumento de recupero de esas deudas, en menos tiempo, disminuyendo, en consecuencia, los costos de gestión y optimizando los recursos asignados para su realización. (Vera Andrade, 2013)

2.2.14. Normas que rigen la cobranza

- Se gestionara el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no producto.
- La gestión se realizara considerando los siguientes criterios: status de la cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones.
- La cobranza por parte del gestor debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se han definido parámetros de medición por gestor y oficina Cobranza judicial.

El proceso judicial es una herramienta de cobro, la cual será utilizada como última opción después de haber agotado todo el proceso prejudicial. Se demandaran todas las operaciones vencidas que registre el cliente, inclusive con la posibilidad de declarar de plazo vencido las operaciones de crédito que no estén vencidas. (Vera Andrade, 2013)

Morosidad

Primeramente citaremos el concepto de moroso, del autor (Brigham, 2000).

Moroso: es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.

Consecuencias:

Los morosos suelen incluirse en ficheros automatizados para apoyar la toma de decisiones en el ámbito financiero y crediticio, estos ficheros pueden pertenecer a asociaciones bancarias, financieras o empresas privadas. Las entidades consultan el fichero cuando una persona va a pedir un crédito o una financiación en cualquier otra operación que entrañe un riesgo económico, para comprobar si la persona que lo solicita está al corriente en operaciones similares con otras entidades. Es, por tanto, un mecanismo de información. (Andrade, 2013)

2.2.15. Cartera de crédito

2.2.15.1. Definición de cartera

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. Monto total de créditos otorgados por una entidad de intermediación financiera. (LLanos Carrera, 2012)

2.2.15.2. Tipos de Cartera.

Cartera con atraso hasta 30 días.- Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses registran atraso (mora) de hasta 30 días, contados desde el día de su vencimiento.

Cartera en ejecución.- Monto total de créditos por los cuales la entidad financiera ha iniciado las acciones judiciales para el cobro.

Cartera en mora.- Monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida más la cartera en ejecución. Es el total de cartera cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento o para la cual se iniciaron acciones judiciales para su cobro.

Cartera vigente.- Monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de crédito.
(LLanos Carrera, 2012)

2.2.16. Cartera de crédito vencida

Conceptualización

Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. La cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento. (LLanos Carrera, 2012)

Provisión de cartera.

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

El valor de las ventas a crédito no pagado por los clientes constituye una pérdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto se debe llevar como un gasto. La provisión de cartera, una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

La información alcanzará tanto a los contratos como a las estimaciones a que dan lugar a si como a sus posibles contingencias. (Oriol Amat Pujados, 2012)

2.2.17. Situación financiera

En su 2da Edición Actualizada de (NIC, NIIF) dice que los elementos para evaluar la situación financiera son:

Los activos, los pasivos y el patrimonio neto. A modo general podríamos decir que:

- Un activo es un recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener, en el futuro,

beneficios económicos.

- Un pasivo es una obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

- El patrimonio neto es la diferencia entre los activos y los pasivos.

Las definiciones de activo, pasivo y patrimonio neto, identifican su característica esencial, pero no pretenden especificar las condiciones a cumplir para que tales elementos se reconozcan en el balance de situación. Por tanto, ciertas partidas pueden caer en las definiciones, pero no se reconocerán como activos o pasivos en el balance de situación porque no cumplen las condiciones para su reconocimiento. En particular, la expectativa de que llegarán a, o saldrán beneficios económicos de la empresa, debe tener el suficiente grado de certeza para cumplir la condición de probabilidad, a fin de permitir que se reconozca un activo o un pasivo.

Al evaluar si una partida cumple la definición de activo, pasivo o patrimonio neto, debe prestarse atención a las condiciones esenciales y a la realidad económica que subyacen en la misma, y no meramente a su forma legal. (Oriol, 2000)

2.2.18. Análisis financiero

En su libro 2da Edición de Teoría y Práctica de NIIF, indica que el análisis

financiero puede variar de acuerdo con los intereses específicos de la parte involucrada los acreedores del negocio están interesados principalmente en la liquidez de la empresa. Sus reclamaciones o derechos son de corto plazo, y la capacidad de una empresa para pagarlos se juzga mejor por medio de un análisis completo de su liquidez.

Las decisiones económicas que toman los usuarios de los estados financieros requieren una evaluación de la capacidad que la empresa tiene de generar efectivo u otros recursos equivalentes al efectivo, así como la oportunidad en que se producirán y la certeza de tal generación de liquidez. Finalmente, es esta capacidad la que determina, por ejemplo, la posibilidad que tiene la empresa para pagar a sus empleados y proveedores, dar cumplimiento a los pagos de intereses y de préstamos y proceder a distribuir ganancias a los propietarios.

Los usuarios pueden evaluar mejor esta capacidad para generar efectivo, si se les suministra información que haga hincapié en la situación financiera, resultados y cambios en la posición financiera de la empresa.

La situación financiera de una empresa se ve afectada por los recursos económicos que controla, estructura financiera, por su liquidez y solvencia, es decir el impacto que obtenga. Así como por la capacidad para adaptarse a los cambios habidos en el medio ambiente en el que opera. La información acerca de los recursos económicos controlados por la empresa, y de su capacidad en el pasado para modificar tales recursos, es útil al evaluar la posibilidad que la em-

presa tiene para generar en el futuro efectivo y demás equivalentes de efectivo.

La información acerca de la estructura financiera es útil al predecir las necesidades futuras de préstamos, así como para entender como las utilidades y flujos de efectivo futuros serán distribuidos entre los que tiene participación en la propiedad de la empresa; también es útil al predecir si la empresa tendría éxito en la obtención de nuevas fuentes de financiamiento.

La información acerca de la liquidez y solvencia es útil al predecir la capacidad de la empresa para cumplir sus compromisos financieros según vayan venciendo. El término liquidez se refiere a la disponibilidad de efectivo en un futuro próximo, después de haber considerado el pago de los compromisos financieros del periodo.

El término solvencia se refiere a la disponibilidad de efectivo con una perspectiva a largo plazo, para cumplir con los compromisos financieros según vayan venciendo las obligaciones.

La información de acuerdo al desempeño de una empresa se necesita para evaluar cambios potenciales en los recursos económicos, que es probable pueda controlar en el futuro. En este sentido, es importante la información sobre la variabilidad de los resultados.

Los cambios en la posición financiera de una empresa es vital para evaluar sus actividades de inversión, financiamiento y operacionales, durante el periodo que cubre la información financiera. (HOLM., 2011)

2.2.19. Incidencia en los estados financieros

Estados financieros

La presentación de los estados financieros no es el primer paso en el proceso contable, pero constituye el punto adecuado para comenzar el estudio de la contabilidad. Los estados financieros son los medios a través de los cuales se transmite a la gerencia y a los usuarios externos interesados en tener una idea concisa de la rentabilidad y la situación financiera del negocio. Puesto que los estados financieros en cierto sentido son el resultado final del proceso contable.

Los dos estados financieros más ampliamente utilizados son el **balance general** y el **estado de resultados**. Estos dos estados financieros resumen toda la información contenida en cientos o miles de páginas que se encuentran en los registros contables detallados de una empresa. (Meigs, 2008)

Características cualitativas de los estados financieros

Con el fin de que los estados financieros cumplan a cabalidad con el propósito principal para el que se han creado, deben reunir las siguientes características de calidad:

- Comprensibilidad. Calidad esencial, que facilitara comprender los as-

pectos más importantes sin mayor dificultad, aún a usuarios que no tengan cultura contable.

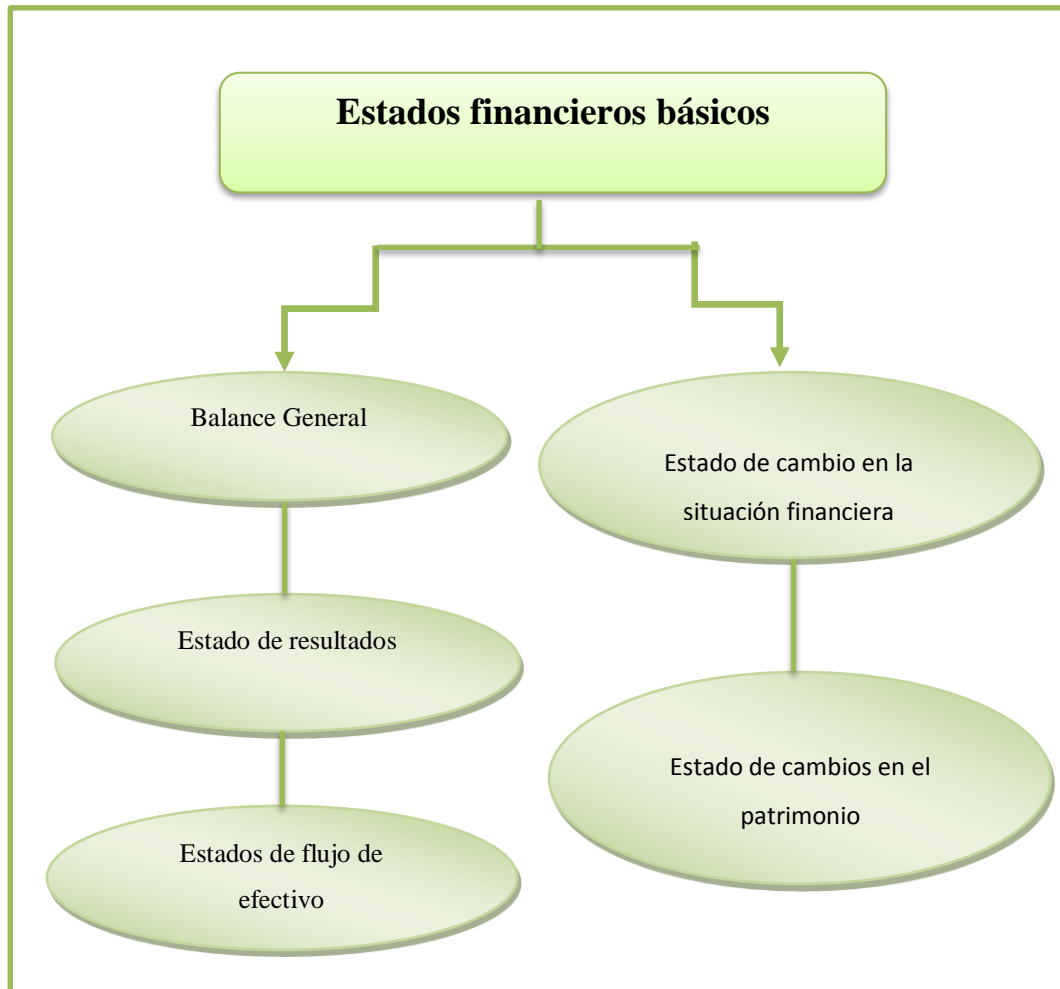
- **Relevancia.** La información que proporcionan debe permitir a los usuarios detectar los datos más importantes, a partir de los cuales se tomaran decisiones.
- **Confiabilidad.** Las cifras que correspondan a los conceptos expuestos deben ser suficientemente confiables y razonables.
- **Comparabilidad.** Las cifras estarán expresadas en moneda de un mismo poder adquisitivo, bajo métodos de consistencia. (Farías, 2013)

Clases de estados financieros.

Los estados financieros que define se clasifican en estados de propósito general y en estados de propósito especial, dependiendo de las características del tipo de usuario o de los objetivos específicos que los originan.

Los estados financieros de propósito general se subdividen en estados financieros básicos y en estados financieros consolidados y se caracterizan por su concisión, neutralidad, claridad y fácil consulta. Los estados financieros de propósito general se preparan al cierre de un periodo para información de cualquier persona o entidad, con el objeto de evaluar la capacidad del ente para generar flujos favorables de fondos. (Sinisterra, 2007)

Gráfico N° 4: Estados financieros básicos



Fuente: Libro de Contabilidad Administrativa
Elaborado por: La autora

Balance general.

El balance general se divide en tres secciones: activos, pasivos y patrimonio. Sin embargo es costumbre hacer sub clasificaciones dentro de cada una de estas categorías, particularmente en el grupo de los activos y en el de los pasivos. Cuando se hacen tales clasificaciones en el balance general, tenemos lo que se llama un balance general clasificado. Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo.

Consta de dos partes, activo y pasivo. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero.

La legislación exige que este documento sea imagen fiel del estado patrimonial de la empresa.

El activo suele subdividirse en inmovilizado y activo circulante. El primero incluye los bienes muebles e inmuebles que constituyen la estructura física de la empresa, y el segundo la tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías. En el pasivo se distingue entre recursos propios, pasivo a largo plazo y pasivo circulante.

Los primeros son los fondos de la sociedad (capital social, reservas); el pasivo a largo plazo lo constituyen las deudas a largo plazo (empréstitos, obligaciones), y el pasivo circulante son capitales ajenos a corto plazo (crédito comercial, deudas a corto).

Existen diversos tipos de balance según el momento y la finalidad. Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente como por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucro y fuentes de fondeo.

Balance general comparativo

Estado financiero en el que se comparan los diferentes elementos que lo integran en relación con uno o más periodos, con el objeto de mostrar los cambios ocurridos en la posición financiera de una empresa y facilitar su análisis.

Balance general consolidado

Es aquél que muestra la situación financiera y resultados de operación de una entidad compuesta por la compañía tenedora y sus subsidiarias, como si todas constituyeran una sola unidad económica. Se formula sustituyendo la inversión de la tenedora en acciones de compañías subsidiarias, con los activos y pasivos de éstas, eliminando los saldos y operaciones efectuadas entre las distintas compañías, así como las utilidades no realizadas por la entidad. (Hargaden, 1984)

Estado de resultados

Cuando se mide la utilidad neta devengada por una empresa se mide su desempeño económico, su éxito o fracaso como empresa comercial. El propietario, los gerentes y principales acreedores desean conocer el estado de resultados más reciente y por

tanto juzgar cómo está marchando la empresa. Si el negocio está organizado como una sociedad por acciones los accionistas y posibles inversionistas estarán también vivamente interesados en recibir periódicamente el estado de resultados.

El estado de resultados esta compuesto por las ultimas seis cuentas del balance, un estado de resultados tiene ciertas limitaciones además el estado de resultados incluye únicamente aquellas operaciones que se han evidenciado a través de transacciones comerciales. A pesar de estas limitaciones el estado de resultados es de vital importancia e indica que el nuevo negocio ha sido rentable en su primer mes de operación.

Otros encabezamientos utilizados para el estado de resultados son: estado de utilidades, estado de operaciones y estado de pérdidas y ganancias. Sin embargo, estado de resultados es el término más popular para este importante estado financiero. En resumen se puede decir que un estado de resultados se utiliza para resumir los resultados operativos de un negocio asociando los ingresos ganados durante un periodo dado de tiempo con los gastos incurridos para obtener dicho ingreso. (Meigs, 2008)

Estado de cambios en el patrimonio

El objetivo principal de este estado financiero básico es mostrar los cambios en la inversión de los accionistas de la empresa, es decir lo que se denomina capital contable. En este informe, los movimientos realizados para aumentar, disminuir o

actualizar las partidas de capital aportado por los accionistas son factores indispensables para la elaboración del mismo. Igualmente, las utilidades del periodo que haya generado el negocio y los dividendos que los accionistas hayan decidido pagarse se incluyen en este estado financiero. (Gujardo, 2004)

Estado de cambios en la situación financiera

En este informe se incluyen las entradas y las salidas de efectivo que tuvo una compañía en un periodo de operaciones para determinar el saldo o flujo neto de efectivo al final del mismo.

Las entradas de efectivo son los recursos provenientes de transacciones como ventas al contado, cobranza y aportaciones de los socios, entre otros. Las salidas de efectivo son desembolsos que se realizan por transacciones tales como compras al contado, pago de cuentas por pagar y pago de gastos, entre otros.

En resumen, el estado de cambios de la situación financiera determina el saldo final de efectivo que tiene una empresa al finalizar un periodo de operaciones, lo cual delimita el nivel de liquidez del negocio. (Gujardo, 2004)

Estado del flujo de efectivo

El estado del flujo de efectivo método indirecto empieza con la utilidad neta porque los ingresos y los gastos, los cuales afectan la utilidad neta, producen

entradas y salidas de efectivo. Los ingresos aportan entradas de efectivo y los gastos se deben pagar.

La utilidad neta se basa en el principio de devengado y los flujos de efectivo (utilidad neta sobre bases de contado) no siempre son iguales a los ingresos y gastos sobre bases devengadas.

Las actividades de financiamiento afectan las cuentas de pasivos y de capital contable de los propietarios, como documentos por pagar a largo plazo, bonos por pagar, capital común y utilidades retenidas.

Los estados financieros consolidados son los mismos estados financieros básicos cuando existe relación entre un ente matriz y entes subordinados, caso en el cual se deben preparar como si fuesen los de una sola empresa.

Los estados financieros de propósito especial se caracterizan por tener una circulación limitada y por brindar información más detallada para algunas partidas u operaciones. (Horngren, 2010)

Según (Will, 2000) hay estados financieros proyectado, auditado y consolidado y describe cada uno de ellos:

✓ **Estado financiero proyectado**

Estado financiero a una fecha o periodo futuro, basado en cálculos estimativos de transacciones que aún no se han realizado; es un estado estimado que acompaña frecuentemente a un presupuesto; un estado proforma.

✓ **Estados financieros auditados**

Son aquellos que han pasado por un proceso de revisión y verificación de la información; este examen es ejecutado por contadores públicos independientes quienes finalmente expresan una opinión acerca de la razonabilidad de la situación financiera, resultados de operación y flujo de fondos que la empresa presenta en sus estados financieros de un ejercicio en particular.

✓ **Estados financieros consolidados**

Aquellos que son publicados por compañías legalmente independientes que muestran la posición financiera y la utilidad, tal como si las operaciones de las compañías fueran una sola entidad legal.

2.3. Postura Teórica

La postura teórica más cercana y adaptable al tema de investigación es planteado por (Stuari) en su trabajo de economía política define con claridad lo que significa una institución financiera, sus objetivos, propuestas y metas, tanto para quien presta el dinero y quien lo utiliza para generar ganancias y poder cubrir la deuda.

Refiere sobre los procedimientos de créditos y cobranzas desde el punto de vista de la mercadotecnia, explica las formas como se puede aumentar el capital en base los préstamos de dinero de las cooperativas mediante inversiones seguras que garanticen la prosperidad de quien adquirió el préstamo, donde a más de sus ganancias pueda pagar el crédito que le otorgaron.

Plantea además los resultados negativos en los estados financieros de las instituciones, donde el departamento de créditos y cobranzas no funciona bien, es un trabajo bien elaborado que aclara teóricamente la investigación propuesta.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis General.

La adecuada gestión del departamento de créditos y cobranzas incide positivamente en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

2.4.2.1. El monto de dinero invertido en la recuperación de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. incide positivamente en la reducción de la cartera vencida.

2.4.2.2. Un riguroso control de los créditos que se asignan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., ayudará a no incrementar la cartera vencida.

2.4.2.3. La aplicación de una propuesta que se elaborará para el Departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en el periodo 2013 hará que se recupere y se prevenga la cartera vencida.

CAPITULO III

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Descripción de resultados

Datos agenciados del procesamiento del primer instrumento de recolección de información.

Entrevista aplicada a la gerente y jefas de agencia de la COAC Guaranda Ltda.

Cuadro N° 2: Resultados de la entrevista a las gerentes de la COAC Guaranda Ltda.

CUESTIONAMIENTOS	ASPECTOS RELEVANTES
1. ¿Explique cuál es la capacidad económica que tiene la COAC para asumir un posible contingente?	La COAC cuenta con la liquidez suficiente para cubrir un desfase de dinero por cualquier motivo, recalcan la existencia de una provisión total de la cuenta cartera vencida.
2. ¿Cómo evitaría el incremento de la cartera vencida de la COAC?	Indican realizar un mejor análisis de la capacidad de pago del socio, así se evitaría un sobreendeudamiento y que este no cumpla con sus pagos.
3. ¿Cuáles son los parámetros que existen en la COAC para el control de crédito y cobranzas?	Un plan de emergencia que consiste en la visita al socio para dar seguimiento al crédito o para reestructurar los pagos vencidos.
4. ¿Qué procesos implementaría para mejorar el sistema de entrega de créditos?	El control riguroso del desarrollo de las actividades para las que fueron destinados los créditos.
5. ¿Cómo haría usted para que la recuperación de cartera vencida año a año pueda ser menor?	Identifican como pieza clave el apoyo de un abogado en las agencias para que de el seguimiento correcto a los casos judiciales.

6. ¿Cómo se reduciría la cantidad de dinero gastado en recuperar los créditos impagos?	Analizando a profundidad y en un mayor lapso de tiempo las solicitudes crediticias para poder tomar una decisión correcta esto permitirá que se reduzca el riesgo de tener una cuenta que se convierta en incobrable.
7. ¿Cómo fomentaría en el socio pagar puntualmente para evitar multas por mora?	Concientizando al socio de los resultados que acarrea el no cumplir con una obligación financiera a tiempo.
8. ¿Como sería considerado la implementación de una oficina de cobranzas en cada agencia?	Considerando varios aspectos entre ellos el económico y humano que estarían expuestos a modificaciones consideran que esta implementación en las agencias seria favorable al desempeño laboral de los oficiales de crédito y a evitar que los socios caigan en mora.
9. ¿Explique si la COAC verifica que los documentos habilitantes para la calificación de un crédito pasan por los filtros de seguridad que se requiere para evitar riesgos?	La COAC no contaba con sistemas tan modernos de seguridad pero ahora ya se encuentra en marcha la aplicación de este filtro con lo que se espera resultados favorables a futuro.
10. ¿Qué procedimientos se aplican para verificar si el dinero se ha invertido en lo expuesto en la solicitud de crédito?	Se da seguimiento solo a los socios que han adquirido un crédito con montos mayores a los \$10000.00 dólares, tal vez este sea un punto en contra para el incremento de la cartera vencida.
11. ¿En caso de no tener constancia de las actividades para las que fueron destinadas el dinero qué acciones se toman para prevenir una posible cartera vencida?	Según lo establecen las políticas e la COAC se le pide al socio la devolución total del dinero entregado en calidad de préstamo ya que estaría incumpliendo con las especificaciones de su solicitud crediticia.
12. ¿Cómo usted se asegura que el equipo de oficiales ha realizado el correcto proceso para la posible entrega de un crédito?	Mediante la hoja de rutas que nos entregan como informes diarios en la que se detalla los procedimientos que han realizado para calificar la carpeta como completa en documentación y validada en información.
13. ¿Cómo calificaría usted la creación de una propuesta alterna para recuperar	Siempre y cuando tengan los instrumentos necesarios para que la COAC reduzca la cartera vencida se consideraría como muy

cartera vencida?	buena dicha propuesta.
14. ¿Indique su criterio acerca de la implementación de nuevos procesos para calificar la solicitud crediticia?	Ayudaría a mitigar los riesgos de caer en una cuenta en morosidad siempre y cuando sea un proceso efectivo con el que se pueda tener resultados favorables a mediano plazo y a largo plazo considerarlo como un medio efectivo para reducir al máximo posible la cartera incobrable.
15. ¿La realización de un filtro para clasificar socios según su puntaje de riesgo sería para usted una de las opciones para prevenir cartera vencida y por qué?	El filtro sería un complemento al análisis de las solicitudes crediticias, aunque se corre el riesgo de no contar con un porcentaje de socios quienes hayan tenido una mala experiencia económica en el pasado pero que sus ingresos le permitan solventar las cuotas mensuales de un préstamo.

Fuente: Entrevista aplicada a la Gerente y Jefes de agencia de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014.

Elaborado por: La autora.

Análisis

Como representantes legalmente posesionadas de la COAC Guaranda Ltda., expresan sus diferentes puntos de vista en el que están de acuerdo con la mejora de sistemas para analizar con más profundidad las solicitudes para un crédito que llegan a la matriz y a las agencias.

Manifestaron que los sistemas con los que se ha venido trabajando hasta hace unos meses atrás ha sido calificado como no apto para prevenir en un porcentaje mayor la cartera incobrable es por esto que hoy se pone en marcha nuevos procedimientos con los que se espera reducir el riesgo aunque indican que controlarlo en su totalidad no es algo que se espera puesto que es imposible erradicar la cartera vencida en la COAC.

Concuerdan en que la COAC cuenta con una provisión total para cubrir el dinero que no se recupere de los créditos otorgados ya que la institución se mantiene completamente solvente y con liquidez suficiente para asumir contingentes por otras pérdidas de activos.

Con respecto a la causa de el incremento de la cartera vencida de un periodo económico a otro nos manifiestan las jefes de agencia que uno de sus principales factores para que se de este incremento es que anteriormente no se verificaba a plenitud sin el socio se encontraba adeudando en otros instituciones financieras haciendo que este al acceder a un crédito en la COAC se sobre endeude y por ende no pueda cumplir con la obligación económica que adquirió en la institución.

Agrava la situación el no contar con una oficina que sea el apoyo para lograr un trabajo mancomunado entre oficiales de crédito y oficiales de cobranzas como si se da el caso en la matriz de la COAC.

A esto se le debe incrementar el poco avance que se tiene en tramites judiciales ya que el abogado de planta se encuentra laborando su jornada normal en la matriz y a las agencias suele llegar una vez por mes con esto no se puede dar seguimiento constante a los procesos legales para presionar una pronta respuesta por parte del socio para recuperar la cartera vencida judicial.

Informan de los sistemas de seguridad implementados para analizar mejor la califi-

cación del socio, argumentan que aun la COAC mantiene el sistema de revisión denominado buró de crédito con el que establecen un grado de confiabilidad para aceptar o denegar la solicitud crediticia, y mantiene la postura de que la creación de un filtro para clasificar a los socios por su riesgo de caer en mora sería de gran ayuda ya que se optimizaría recursos y tiempo al establecer que no puede acceder a un crédito en caso de obtener una calificación inferior a la estimada.

Al mencionar reestructuración de deuda y nuevas formas de pago manifiestan que no se puede dar debido a que son políticas y procedimientos que son evaluados directamente por los directivos de la COAC y ellos han establecido que aun no es considerada esa posibilidad para el socio, aunque en cierta parte están en de acuerdo ya que explican que al realizar estos procedimientos les sería más fácil llegar a la concientización del socio y que debe cancelar el valor de la obligación crediticia adquirida en la COAC.

Concluyen asegurando que un buen análisis de las solicitudes crediticias en el tiempo correcto y al socio indicado ayudaría a no correr con tanto riesgo de aumentar la cartera vencida.

Datos agenciados del procesamiento del segundo instrumento de recolección de información.

Entrevista aplicada a oficiales de crédito de la COAC Guaranda Ltda.

Cuadro N° 3: Resultados de la entrevista a oficiales de crédito de la COAC Guaranda Ltda.

CUESTIONAMIENTOS	ASPECTOS RELEVANTES
1. ¿Explique qué tipo de responsabilidad se le atribuye dentro de los resultados de los estados financieros a la cuenta cartera vencida?	Concuerdan en que su responsabilidad es tota ya que son los encargados directos de la tramitación del crédito y por tanto de las consecuencias que se den al no poder cobrarse dicho crédito.
2. ¿Qué tipos de reportes les son solicitados por parte de los directivos de la COAC?	Básicamente tres principales para este tema de investigación: los dividendos a pagar mensualmente de cada socio, el anexo de cartera por vencer y el de cartera vencida y el último cartera judicial.
3. ¿Considera usted que el análisis de las solicitudes de crédito realizado por la comisión calificadora de créditos de la institución financiera no se está realizando bajo los procedimientos establecidos, Si, No, Por qué?	Indican estar conformes con el estudio de las solicitudes crediticias ya que son los directivos quienes elaboran los procesos por los cuales califican el crédito y por ende aplican los mismos de la mejor forma siempre pensando en el beneficio de la COAC.
4. ¿Usted como oficial de crédito cree que su trabajo se ve reducido al ocuparse también de recuperar la cartera vencida, explique su respuesta?	Establecen una afirmación conjunta ya que muchas veces han tenido que dejar pendientes solicitudes de créditos por recuperar la cartera que tiene vencida de sus créditos colocados anteriormente, esto reduce la posibilidad de llegar a cumplir las metas establecidas para cada oficial.
5. ¿Cuál cree usted que es la solución para reducir el monto de cartera vencida?	El análisis idóneo de las solicitudes de crédito y que se cree el filtro para clasificar a los socios por riesgo de morosidad.

6. ¿Qué beneficios tendría su departamento de créditos al contar con un presupuesto para cobro de cartera vencida?	Concuerdan en que sería beneficioso ya que con este existiría un mayor interés por parte de ellos en recuperar cartera sabiendo que este es un trabajo adicional por el muchas veces trabajan horas extras que no son remuneradas.
7. ¿Cómo distribuiría dicho presupuesto teniendo en cuenta la optimización de recursos para la COAC?	Mantienen una contradicción, exponen que sería útil en talleres para orientar al socio hacia el buen uso e inversión del dinero y otros que no lo usarían puesto que el socio debe tener claras las obligaciones que contrae con la COAC, al momento de ser acreedor al dinero del crédito
8. ¿Explique si usted utilizaría el presupuesto para capacitaciones a los socios?	Se disputan entre si y no, desearían la concientización del socio pero mantiene la idea de que el socio debe ser responsable con las obligaciones financieras adquiridas.
9. ¿Según su criterio que política o procedimiento se debería reestructurar para reducir la morosidad?	El departamento legal, así como también considerar la aprobación de la reestructuración de la deuda para rescatar el dinero entregado en crédito.
10. ¿Qué medios de información son utilizados para verificar si un socio esta apto para ser acreedor de un crédito?	Se utiliza los medios de internet debidamente habilitados como el buró de crédito, registro social, record policial y en caso de prendas hipotecarias se revisa la información en el registro de la propiedad.
11. ¿Con qué frecuencia emiten un informe de seguimiento de actividades de los créditos concedidos?	Mensualmente a la jefatura de crédito en la matriz y semanalmente a la jefe de agencia. También cuando se establecen reuniones extraordinarias.
12. ¿Mantienen controles para verificar si la información es verdadera antes y después de conceder el crédito?	Anteriormente no se daban estos medios más sin embargo ahora es una de las prioridades para prevenir mayormente la cartera vencida.
13. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de control de riesgos	En las agencias si se necesita puesto que los resultados en la matriz son

operacionales en la Cooperativa, y por qué?	alentadores, y se quisiera estar a la par de esta. Se podría alcanzar con mayor facilidad las metas que se deben cumplir.
14. ¿Cree que la creación de una oficina de cobranzas de cartera vencida le ayudaría a optimizar su trabajo?	Mantienen la misma postura los oficiales, indican que sería muy beneficioso ya que les ayudaría a mantener el control necesario en los prestamos que se han entregado, se garantizaría la entrada mensual del dividendo pactado ya que el socio tendría el recordatorio continuo y oportuno para evitar el olvido y el atraso en sus pagos. También sería un complemento en su labor con la entrega de créditos.
15. ¿Qué tipo de trabajo desempeña el notificador de la COAC?	Es la persona encargada de hacer conocer al socio de su atraso mensual por medio de una llama telefónica para establecer un día de pago, si este no se da llega la visita es decir la notificación personal y escrita.
16. ¿Implementar otros medios de notificaciones sería necesario según su criterio?	Hay criterios divididos entre que si se necesita un método más efectivo para agilizar el cobro de las cuotas atrasadas y el otro que indican que se tiene los medios necesarios por tanto no es recomendable incrementar otro medio.

Fuente: Entrevista aplicada a Oficiales de crédito de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014.

Elaborado por: La autora.

Análisis

El entorno de los departamentos de crédito de la COAC Guaranda Ltda., mantiene entre sus oficiales de crédito respuestas totalmente apegadas a su criterio personal, analizando cada una de ellas se establece que buscan un mismo fin y es el de trabajar mancomunadamente para poder bajar los niveles de morosidad tanto en la matriz como en cada agencia.

Reiteradamente sale a relucir la idea de implementación de una oficina de cobro de

cartera por vencer y de cartera vencida así como también una oficina de asesoría legal en las agencias, lo consideran así teniendo en cuenta la disminución de su trabajo en cuanto a estudio de nuevos créditos ya que el tiempo no suele alcanzar para desarrollar estas actividades a la par.

Cabe recalcar que indican que no con esto se pretende dejar aun lado la recuperación de cartera puesto que concientizan en que conocen con mayor detalle a su socio y que deben dar seguimiento a la cancelación mensual de los dividendos, más sin embargo se beneficiarían mayormente ya que con su gestión se recuperaría más ágilmente la cartera en mora y se prevendría una cartera vencida.

Al ser expuesta la pregunta con respecto a una oficina de asesoría legal mantienen unanimidad en que su cartera vencida se vería reducida con la visita por parte del abogado al socio ya que se crea la imagen legal y se implantaría cierto temor ante las consecuencias judiciales al no cumplir con su cuota mensual, y en los tramites que se han dado por medio de los juzgados pertinentes habría mayor resultado a corto plazo ya que se tendría un representante de planta quien estaría pendiente oportunamente del desarrollo de los tramites en pro de recuperar la cartera vencida y por ultimo las dudas que se presenten ante una solicitud de crédito serian despejadas al instante permitiendo de esta manera analizar con más sigilo la carpeta antes de ser enviada para su aprobación o rechazo por parte de los directivos, a quienes también se les facilitaría una carpeta con los documentos necesarios y la información requerida y confirmada como verdadera.

Datos agenciados del procesamiento del tercer instrumento de recolección de información.

Encuesta aplicada a los socios de la COAC Guaranda Ltda.

1. ¿Recibe algún tipo de alerta ante la demora en sus pagos por parte del departamento de créditos de la COAC?

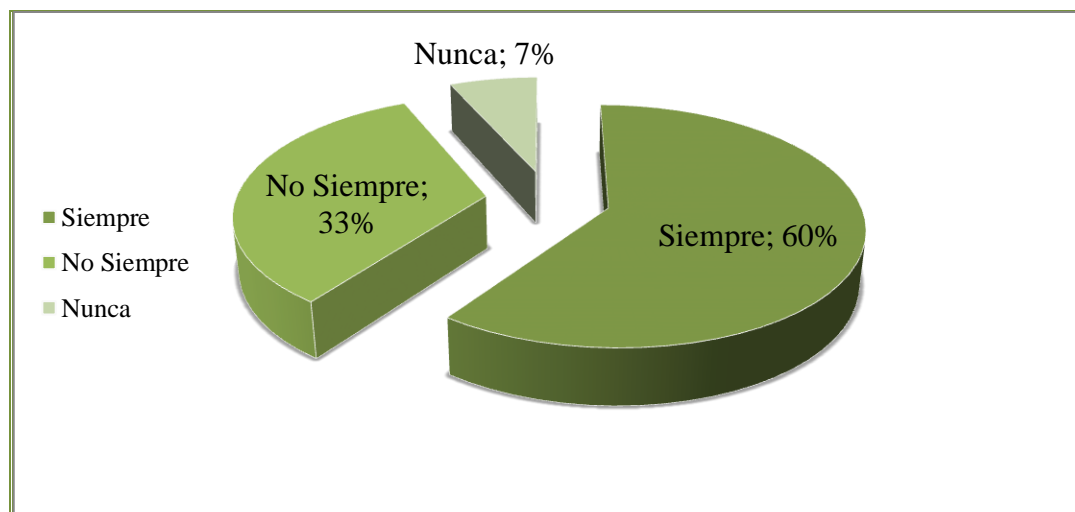
Cuadro N° 4: Alerta por demora en pago

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
No Siempre	5	33%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 5: Alerta por demora en pago



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

Las alertas emitidas por el personal de la COAC cumplen con los requerimientos de los socios quienes en su mayoría con el 60% de los resultados afirman tener estos comunicados, no obstante el 33% indica que no se da con regularidad y un 7% expone nunca haber recibido dichos comunicados.

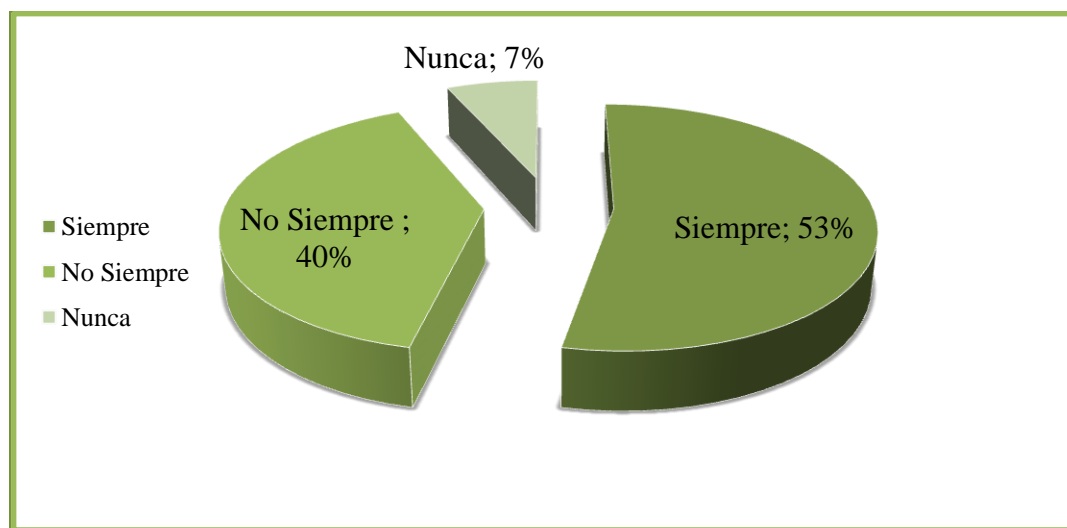
2. ¿Ante el atraso de una cuota usted recibe una llamada telefónica del notificador de la COAC para establecer un día de pago posterior?

Cuadro N° 5: Comunicaciones del notificador

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53%
No Siempre	6	40%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 6: Comunicaciones del notificador.



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Análisis.

En cuanto a las llamadas que deberían ser recibidas por el socio los mismos indican en un 53% recibir este comunicado, mientras que una parte de los socios representado por el 40% establece que no se recibe regularmente la llamada notficadora y el 7% de socios afirma no haber recibido ningún contacto telefónico por parte del departamento de créditos o del notificador de la COAC.

3. ¿Si sus mensualidades impagas son más de una, usted recibe una notificación verbal y escrita por parte del notificador de la COAC?

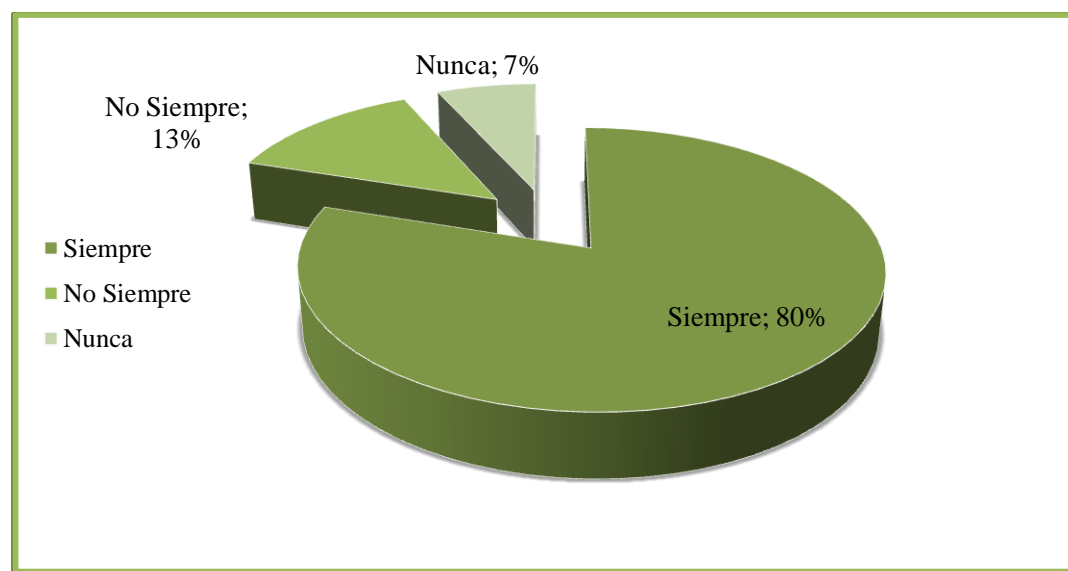
Cuadro N° 6: Notificación verbal y escrita

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	80%
No Siempre	2	13%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 7: Notificación verbal y escrita



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

Las respuestas se ven parcializadas quedando asegurado por parte de los socios que si se recibe estos llamados de atención con un 80% del total, el 13% mantiene la postura de que solo en ocasiones se les notifica, y el 7% restante manifiesta que nunca reciben dicha visita.

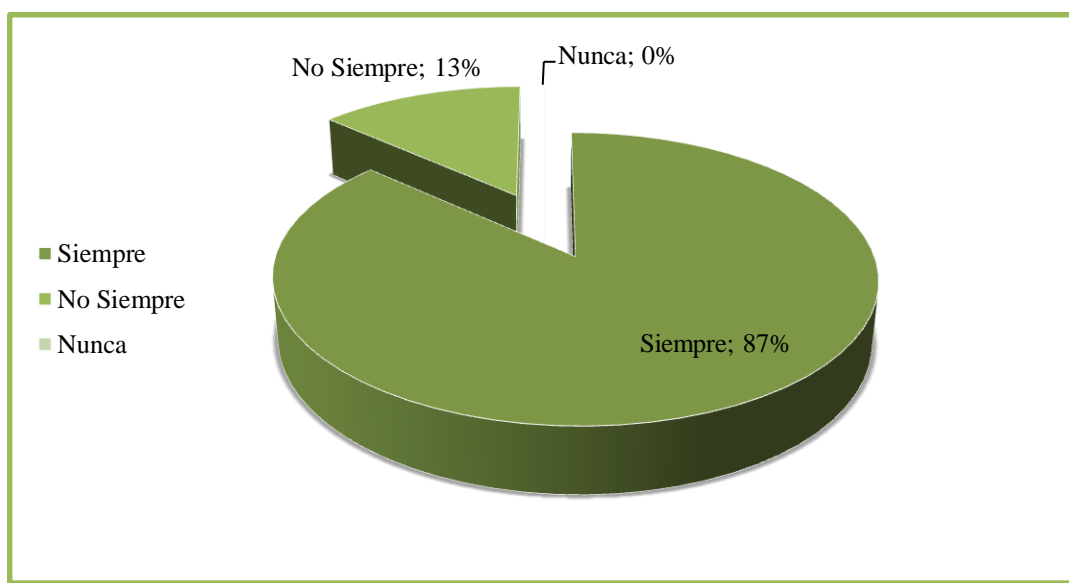
4. ¿Los rubros que se generen por el incumplimiento del pago de su cuota son recargados a usted?

Cuadro N° 7: Recargos por incumplimiento de pago

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	87%
No Siempre	2	13%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 8: Recargos por incumplimiento de pago



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Análisis.

El 87% de los socios encuestados manifiestan que si se les cobra a ellos los rubros que se generen por no cumplir a tiempo sus obligaciones mensuales, quedando el 13% con una postura contraria ya que se ve que no siempre se les recarga dicho valor. Nunca queda con el 0% de la encuesta.

5. ¿Esta de acuerdo con la notificación extra judicial para su garante?

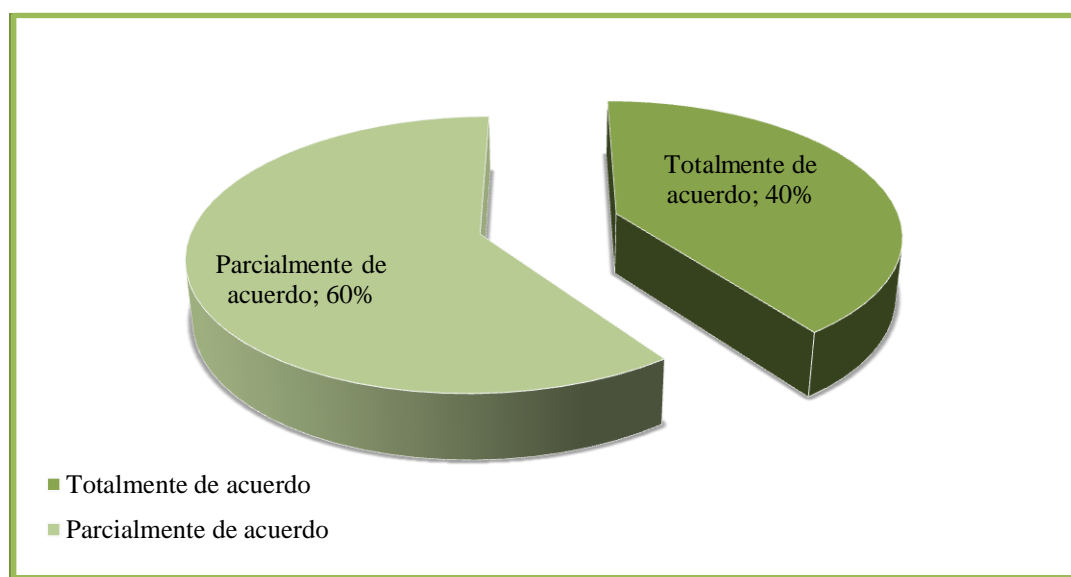
Cuadro N° 8: Notificaciones garante del socio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	40%
Parcialmente de acuerdo	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 9: Notificaciones garante del socio



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

El garante es considerado por el socio como un apoyo necesario y es así que el 60% de los encuestados indican que si se les debe notificar del atraso de los dividendos a pagar, y el 40% queda parcialmente de acuerdo en este método de notificación por parte de la COAC.

6. ¿Los costos asumidos por notificaciones son elevados para usted?

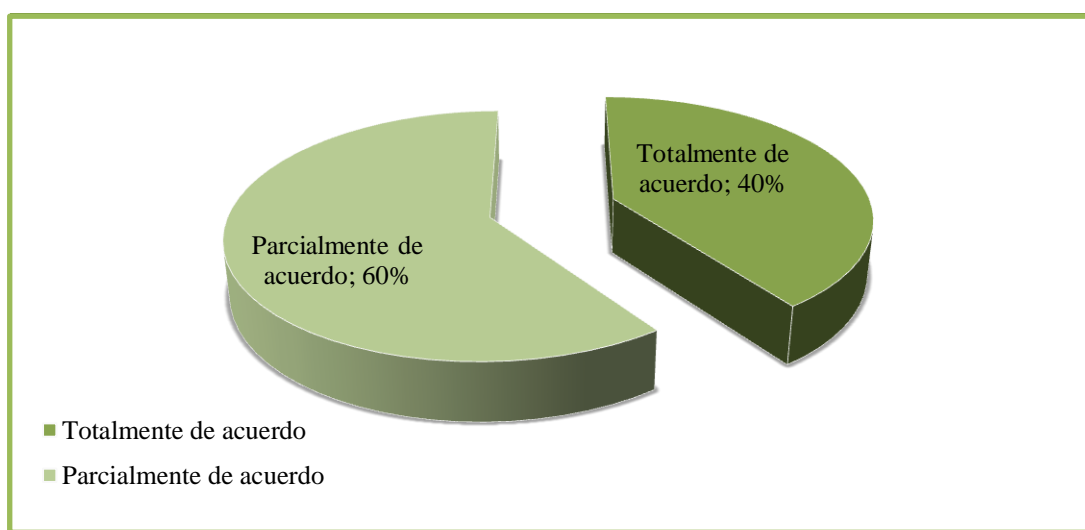
Cuadro N° 9: Costos de notificaciones elevados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	40%
Parcialmente de acuerdo	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 10: Costos de notificaciones elevados



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

El 60% de los socios indican que se encuentran de acuerdo con que el cobro por estos atrasos es elevado para ellos y el 40% considera que son valores accesibles los que se deben asumir por la falta de pago a fecha de los dividendos por el crédito recibido.

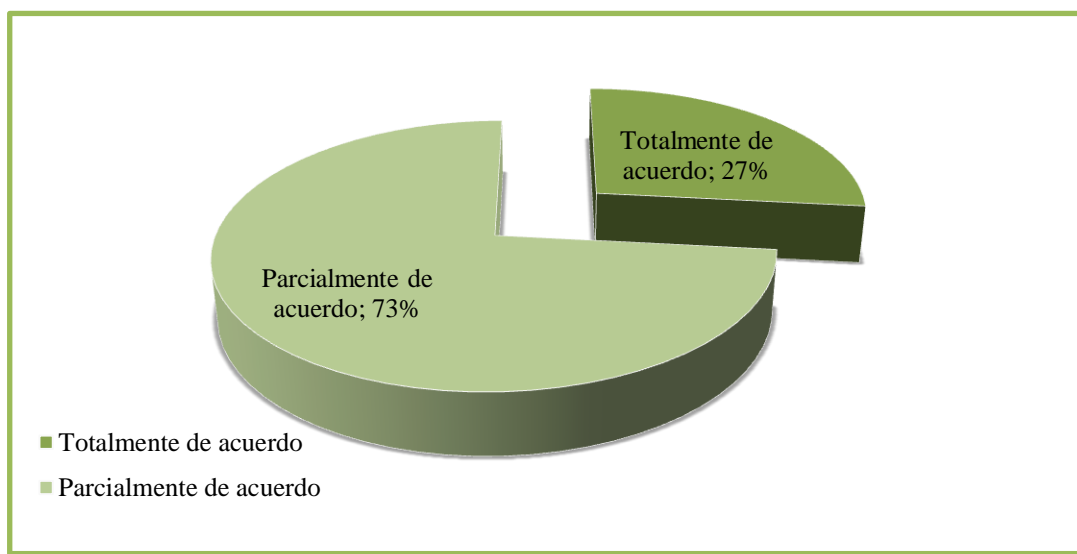
7. ¿Considera usted que los costos judiciales deberían ser asumidos en su totalidad por el socio?

Cuadro N° 10: Costos judiciales asumidos por el socio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
Parcialmente de acuerdo	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 11: Costos judiciales asumidos por el socio



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Análisis.

El atraso de más de una cuota acarrea consecuencias legales las que deben ser asumidas por el socio pero ellos manifiestan en un 73% estar en desacuerdo ya que son costos elevados para asumirlos solos, y el 27% indica estar de acuerdo con asumir los costos totales en el proceso legal.

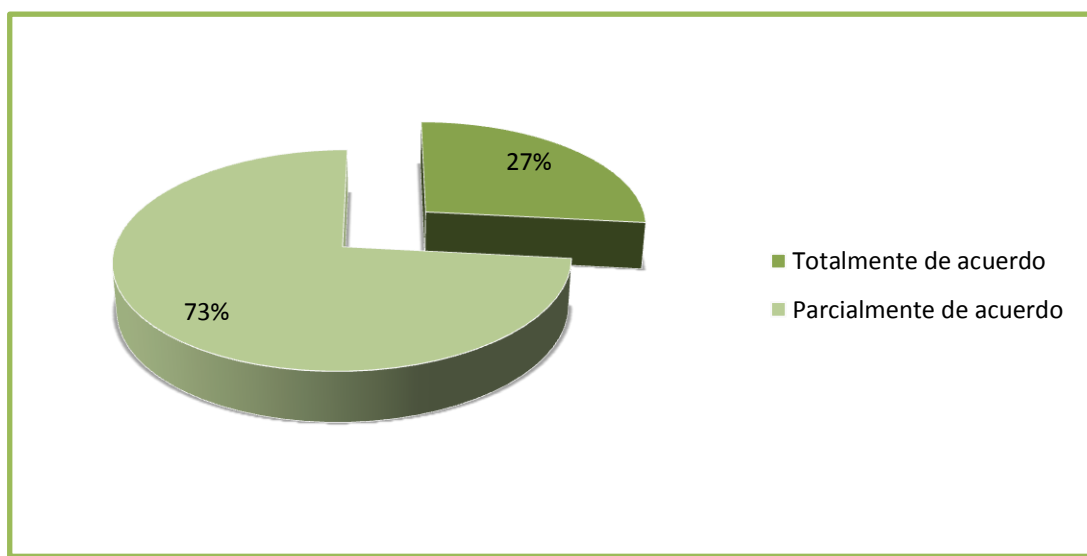
8. ¿Se beneficiaría usted y su negocio con un plan de capacitaciones para evitar el fracaso?

Cuadro N° 11: Capacitaciones para su negocio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
Parcialmente de acuerdo	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 12: Capacitaciones para su negocio



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Análisis.

Una buena estructuración del plan de negocio en el que se invertirá el dinero otorgado es lo que consideran necesario por ello el 73% de los socios manifiestan estar totalmente de acuerdo con este plan de capacitaciones así como también el 27% de los socios indican que no están tan convencidos de dicho plan.

9. ¿Cree que la COAC debería eliminar los intereses por mora con el fin de recuperar el dinero concedido en crédito?

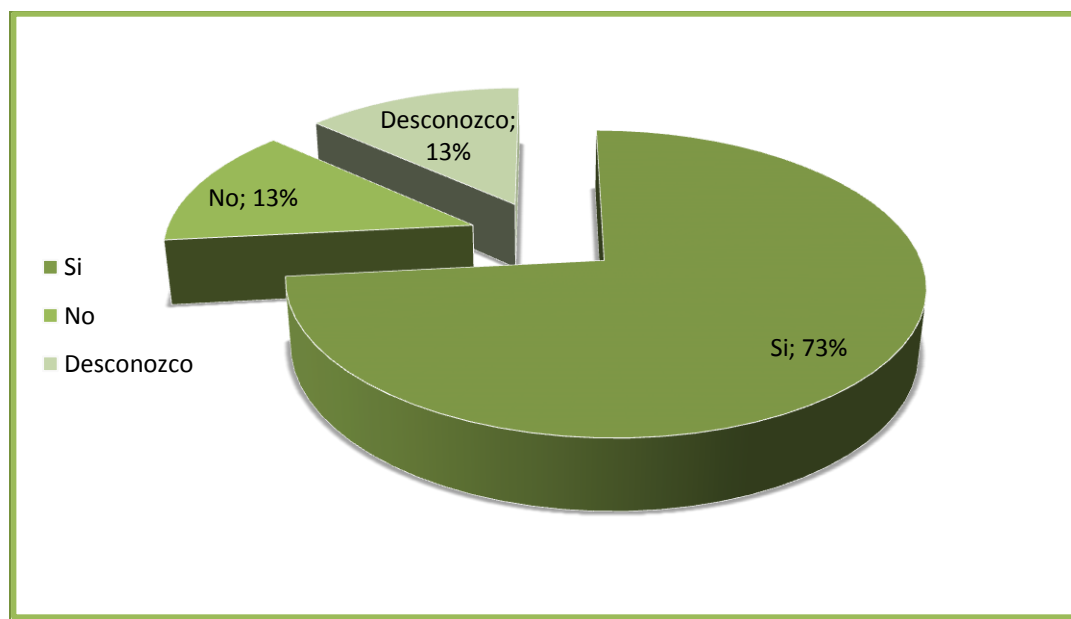
Cuadro N° 12: Eliminación de interés por mora

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	5	33%
Desconozco	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 13: Eliminación de interés por mora



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

La generación de interés sobre interés mantiene al 74% de los socios unidos en una postura de eliminar los intereses para que les sea accesible un pago a sus posibilidades actuales, mientras que el 13% indica que no se debería eliminar dichos interés y manifiestan desconocer del tema el 13% e los encuestados.

10. ¿Cree usted que la COAC tiene un buen control de los créditos otorgados?

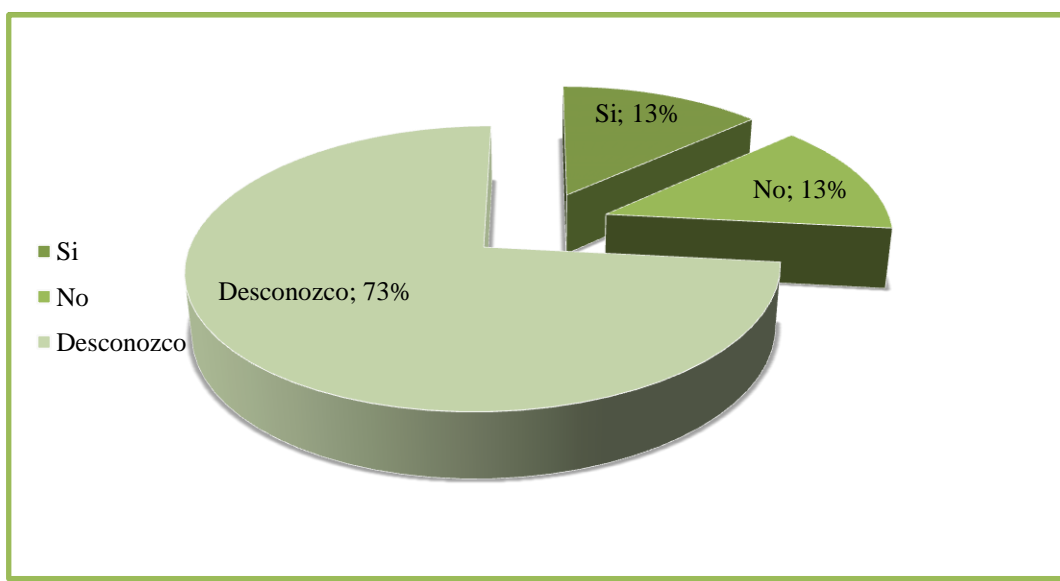
Cuadro N° 13: La COAC mantiene un buen control de los créditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	2	13%
Desconozco	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 14: La COAC mantiene un buen control de los créditos



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

Los socios en su mayoría con un 74% indican que desconocen si se lleva a cabo este control en la COAC y por ende no podrían establecer si se lo lleva bien o mal, mientras que el 13% de ellos optan por el sí y por el no también hay un 13% del total de los resultados de las encuestas.

11. ¿Cuando presentó la documentación para acceder a un crédito los oficiales de la COAC corroboraron dicha información?

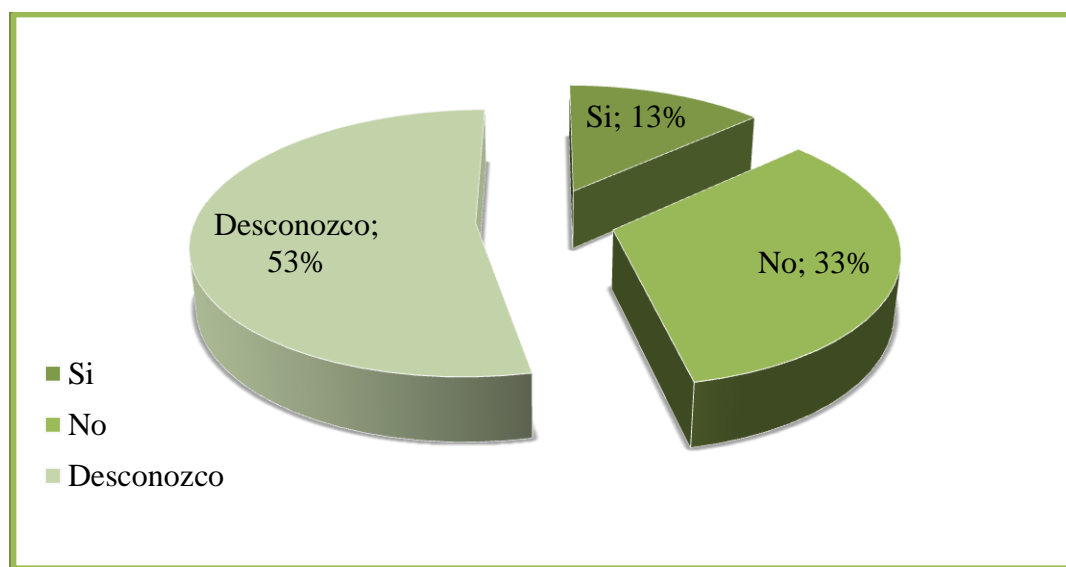
Cuadro N° 14: Verificación de documentos para un crédito

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	5	33%
Desconozco	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 15: Verificación de documentos para un crédito



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

Alcanza un 53% del total de los resultados un desconocimiento total del procedimiento de verificación de documentos por parte de los oficiales de crédito, el 33% indica no conocer si se lleva a efecto estos procedimientos y el 14% dice que si realiza esta verificación.

12. ¿Existe un control de las actividades que debería estar realizando según su solicitud de crédito por parte de la COAC?

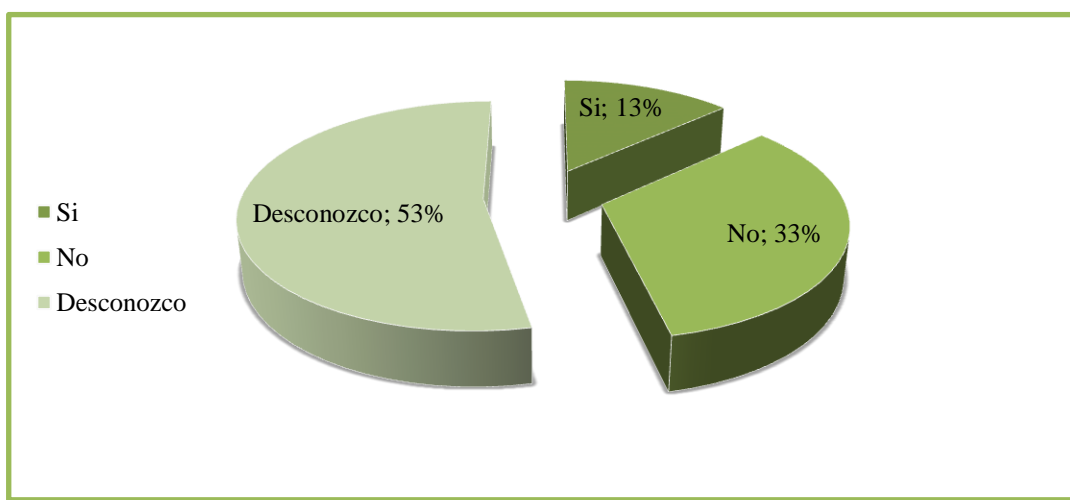
Cuadro N° 15: Seguimiento de actividades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	7%
No	3	20%
Desconozco	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 16: Seguimiento de actividades



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

Los socios encuestados en su mayoría con un 73% indica desconocer si la COAC lleva un registro de seguimiento de actividades, el 20% de los encuestados no conocen del procedimiento lo cual muestra que el seguimiento no de actividades por lo menos a ellos no se les ha hecho y el 7% manifiesta que si se da un seguimiento a sus actividades.

13. ¿Se sentiría rezagado si no pasara por un filtro de seguridad implementado por la COAC?

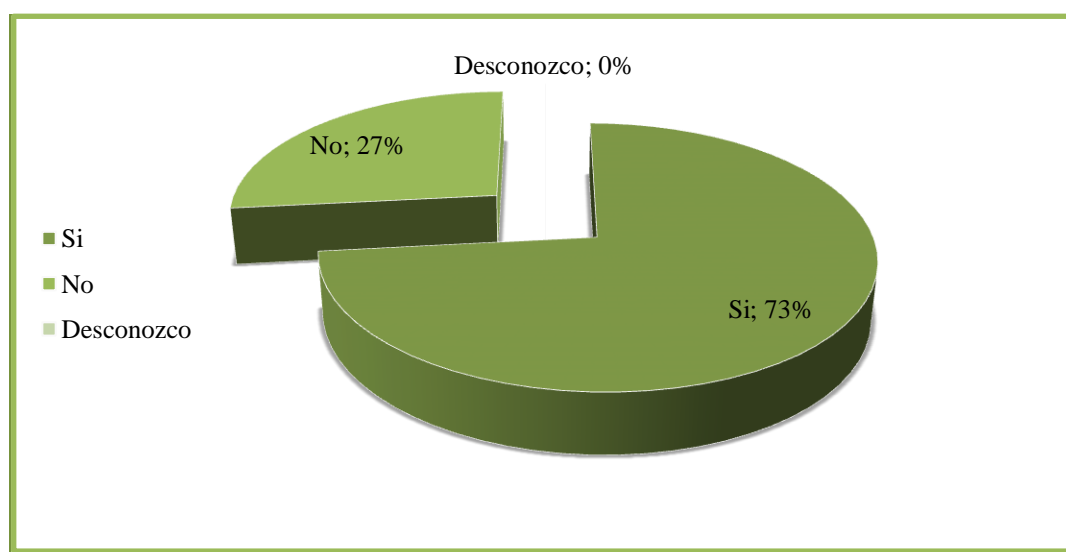
Cuadro N° 16: Reacción ante un filtro de calificación crediticia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
Desconozco	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 17: Reacción ante un filtro de calificación crediticia



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014

Elaborado por: La autora

Análisis.

El 73% de los socios si se sentiría afectado con la implementación de este filtro puesto que no se les permitiría acceder a un crédito y se sentirían separados socialmente, mientras que el 27% mantiene una postura de no sentirse aludido si se diera esta implementación.

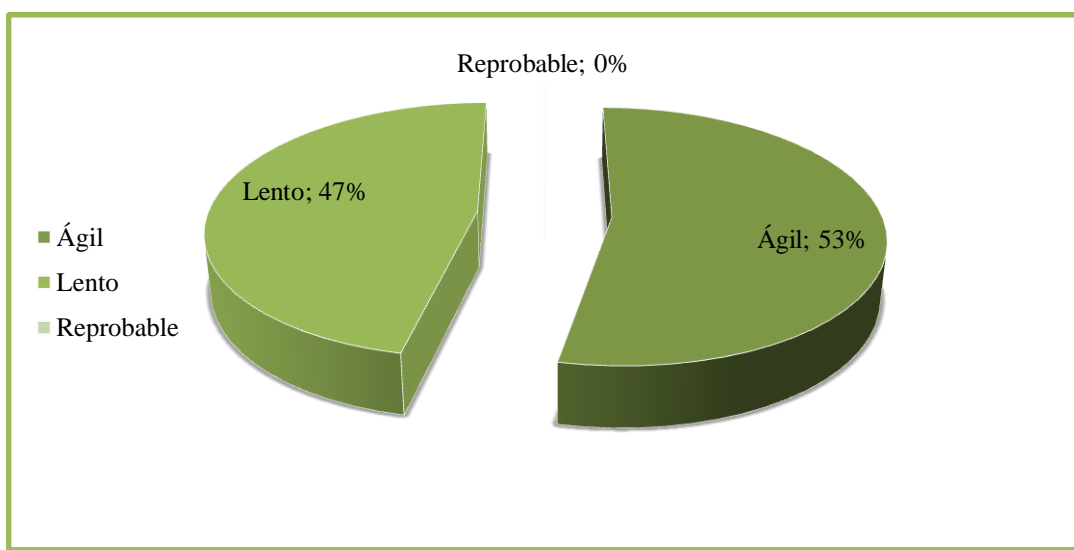
14. ¿El proceso para acceder a un crédito según su criterio es?:

Cuadro N° 17: Proceso para acceder a un crédito

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	8	53%
Lento	7	47%
Reprobable	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 18: Proceso para acceder a un crédito



Fuente: Encuesta aplicada a socios de la COAC Guaranda Ltda. en noviembre del 2014
Elaborado por: La autora

Análisis.

De los resultados obtenidos el 53% concuerda con que el proceso para acceder a un crédito se lo hace de una forma ágil, mientras que el 47% indica que existe lentitud al desarrollar las actividades para acceder a un crédito.

3.2. Interpretación y discusión de resultados.

Una vez realizada la investigación en forma de entrevista y encuestas a la población de muestra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. para establecer las causales por las que la cartera vencida de créditos otorgados en el periodo 2013 ha subido considerablemente en un 0.08% con respecto de los resultados del periodo 2012 se descubrió que:

Los directivos de la COAC no aceptan una mediación de pago sugerida por los oficiales de crédito que consiste en la renegociación de la deuda para que así el socio pueda pagar en una forma más cómoda el dinero adeudado, ya que consideran que no es una solución viable para la institución dejando por fuera la posibilidad de recuperar el dinero a un plazo mas largo del establecido y esto se convierte en una cartera incobrable.

Sugieren la posibilidad de reestructuración en el tiempo que se financia la deuda para el sector agrícola puesto que este considerado el ciclo corto apenas se maneja con dos formas de pago: la semestral y la anual dejando así al socio sin una opción con más alcance a sus condiciones económicas de pago, esta propuesta es para los oficiales de crédito también una posibilidad de reducir la cartera vencida ya que se estarían ajustando al sector más dominante de las agencias de Caluma y Echeandia.

Por otra parte los oficiales de crédito de las agencias de la COAC exponen su interés total por la aplicación de nuevos procedimientos para el análisis de un

crédito, de filtros que anticipen la seguridad crediticia de un socio y la implementación de oficinas que sin duda son el complemento perfecto para realizar un trabajo satisfactorio y que ayude a reducir la morosidad en la COAC.

La oficina de cobranzas esta en primer lugar ya que consideran que esta les ayudaría a contrarrestar los dividendos en mora, es decir con su ágil y oportuna intervención fomentará en el socio el pago puntual y en el caso de recuperación de cartera ya vencida permitiría que el socio llegue a un acuerdo de pago con el cual no solo se vera beneficiado el si no también la COAC al recuperar una cartera con una reestructuración de pago al contrario de que esta pase a un proceso judicial en el que se logrará a largo plazo recuperar solamente el dinero otorgado sin opción a interés fuera de lo que la ley establece.

En segundo lugar esta la creación de una oficina de asesoría legal con la que se beneficiaría tanto el departamento de créditos como el notificador de la COAC, por parte del departamento de créditos indican que la necesidad de realizar las consultas que se suscitan diariamente al analizar un posible crédito se vería cubierta totalmente ya que estaría al alcance de ellos y no se tendría que esperar la confirmación telefónica del único departamento legal que existe en la matriz de la institución.

En cuanto al notificador expone que su trabajo sería mancomunado puesto que el representante legal ejercería presión jurídica más convincente ante el socio quien entendería desde otro punto de vista las consecuencias que trae consigo el no

cumplimiento de las obligaciones económicas que adquirió con la institución al acceder al crédito.

La opinión de una de las jefe de agencia es muy acertada con respecto a la oficina jurídica que ella expresa que existen muchos procesos legales entablados a socios que no se ha podido cobrar con otros medios que no se dan seguimiento oportuno puesto a que no cuentan con esa personería jurídica.

Por su parte los socios en su mayoría indican que si son notificados ya sea por una llamada telefónica o por una visita personal por parte del notificador de la COAC, también exponen que no están conformes con el dinero que les es cobrado por motivo de estas llamadas de atención y que los costos judiciales so elevados y excesivos para ellos.

Lo que llama la atención en lo que exponen los socios es la falta de opciones para renegociar la deuda que dicen tener por parte de la COAC.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES

4.1. Conclusión general

4.1.1. Se pudo establecer la responsabilidad total que los oficiales de crédito tienen dentro de la cuenta cartera vencida puesto que son ellos quienes manejan directamente el crédito y el desarrollo del mismo.

4.2. Conclusiones específicas

4.2.1. Se logró identificar a la COAC como la principal aportadora de dinero para recuperar los créditos, más sin embargo el socio también es aportador de dinero en la recuperación de cartera vencida.

4.2.2. Se comprobó que no se daba un seguimiento de las actividades que se deberían estar emprendiendo por parte de los socios lo cual implica un alto grado de error por parte de los oficiales de crédito y de las políticas y procedimientos de la COAC.

4.2.3. Finalmente se concluyó que la elaboración de una propuesta para el departamento de créditos daría como resultado la recuperación más efectiva de la cartera vencida y ayudaría a reducir el riesgo de que esta aumente, esperando llenar las grandes expectativas que se ha creado en el personal de la COAC especialmente en la agencia de Caluma.

CAPITULO V

5. RECOMENDACIONES

5.1. Dirigidas al gerente y jefes de agencia de la COAC

Para mantener un nivel de morosidad menor en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. se tiene a bien recomendar la aplicación de la propuesta de reestructuración de deuda tanto en tiempo como en interés con el fin de mitigar el dinero en pérdida sugerido por los oficiales de crédito y por los socios que por un motivo u otro no han podido cumplir a satisfacción con la obligación económica adquirida.

También se recomienda la aplicación de talleres con el fin de orientar de una mejor forma al socio de como invertir el dinero para evitar a toda costa la pérdida de este y así no aumentar con la cartera vencida

Por ultimo se recomienda con mayor énfasis la implementación de las oficinas de asesoría legal y la de cobro de cartera por vencer y vencida.

5.2. Dirigida a oficiales de crédito de la COAC

Para conseguir un mejor desempeño dentro de su departamento se hace la siguiente recomendación: mantener una política interna que consistiría en el análisis más profundo de las solicitudes crediticias es así que se debería tomar más tiempo pero

se corre menos riesgo de tomar una decisión equivocada por la rapidez en que se evalúa los documentos y se corrobora la información.

Se recomienda revisar muy bien el buro del socio con respecto a deudas que tenga en ese momento de una cantidad igual o superior a la que esta queriendo acceder para de esta manera no sobre endeudarlo.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA DE INTERVENCION

6.1. Título

Estrategias para reducir cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., para aumentar la rentabilidad para los microcréditos.

6.2. Objetivos de la propuesta

6.2.1. General

Diseñar un modelo de actividades que permitan prevenir y recuperar cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

6.2.2. Específicos

6.2.2.1. Establecer las estrategias más adecuadas para reducir los riesgos y alcanzar el éxito propuesto.

6.2.2.2. Exponer un plan para crear una oficina de cobranzas y jurídica para la agencia Caluma.

6.2.2.3. Implementar el sistema de seguimiento y control a los créditos otorgados.

6.3. Justificación

El principal y más importante instrumento de liquidez económica de una institución financiera es el crédito y la cobranza y más aun si este demuestra estar en un control preciso que ayude a reducir el riesgo de cartera vencida. Contar con políticas y procedimientos actualizados que tengan como objetivo principal una cobranza efectiva y de calidad es lo que se proponen las distintas autoridades que prestan servicios en la COAC.

Una de las causas que ayuda al incremento del riesgo de cartera de microcrédito en mora es la falta del seguimiento a las actividades emprendidas por el socio esto se da en la agencia Caluma por la falta de una oficina de cobranzas y una de asesoría legal, es por ello que la presente propuesta nace de la necesidad encontrada en los resultados de las investigaciones que se realizó tanto al gerente y jefes de agencia como a los oficiales de crédito que laboran en la COAC “Guaranda Ltda.”.

El diseño propuesto se desarrolla con el objetivo de que sea adoptado por el departamento de créditos y hacia la creación de la oficina de cobranzas en esta agencia puesto que es una pieza clave en la mejora de las actividades que se realizan para reducir la cartera vencida de la institución.

Se considera que la implementación de estas oficinas ayudará a prevenir que un crédito sea incobrable ya que se contará con el personal único y exclusivo para el análisis de solicitudes y verificación de información que valide la aceptación o ne-

gación del crédito, y al contar con un jefe de cobranzas este liderará las metas propuestas para recuperar cartera por vencer eficientemente y así también ayudará a recuperar cartera vencida.

Por su parte el departamento de créditos se vería beneficiado con la implementación de una oficina legal ya que esta se enfocaría hacia el desarrollo del proceso legal de recuperación de la cartera vencida judicial.

6.4. Factibilidad de la propuesta.

Al realizar el análisis de los indicadores financieros de las cuentas de cartera vencida en mora y al obtener los resultados de los instrumentos de recolección de información tanto de entrevistas como de encuestas, se determina que la presentación de la propuesta es factible. Para poder desarrollar la presente propuesta se considera necesario el estudio y consideración de cuatro factores que forman parte del entorno de la misma, estos factores son:

Factor institucional.-Se encuentra pronunciada en la voluntad y pericia de los directivos, y colaboradores de la COAC para mejorar el proceso de evaluación durante y después de otorgar el crédito.

Factor económico.- Se refiere a destinar los recursos financieros necesarios para poner en marcha la propuesta de la creación de una oficina de cobranzas.

Factor operativo.-Se desarrollara mediante la aceptabilidad de los colaboradores y de la ejecución eficaz de las estrategias propuestas, con esto se logrará mejorar el proceso de un crédito y la recuperación del mismo.

Factor social.-Se trata de los beneficios que la institución financiera por medio de sus directivos y colaboradores brinda a la comunidad tratando que siempre sean servicios de calidad.

6.5. Actividades.

La propuesta “Estrategias para reducir cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.”, para aumentar la rentabilidad para los microcréditos, ubicada en la ciudad de Guaranda con sus agencias en Caluma y Echeandia se basa en el fortalecimiento de la gestión del departamento de crédito y para ello se deberán desarrollar múltiples actividades con las que se espera obtener el éxito deseado.

Actividad N° 1: Valoración de la calidad de activos de la COAC realizando un estudio a los principales indicadores financieros.

- **Objetivo:** Valorar los indicadores financieros a fin de conocer la situación actual de la cartera vencida de la COAC Guaranda Ltda.

- **Subactividades:**
 1. Emitir un oficio de requerimiento de la información para el estudio de los indicadores financieros. (Anexo N°6)

 2. Conformar un grupo no mayor a tres colaboradores de la COAC que tengan conocimiento de los indicadores financieros. (Anexo N°7)

 3. Estudio de los indicadores financieros de la COAC enfocado a las cuentas de morosidad de créditos, a fin de establecer los principales atenuantes para los porcentajes diferenciadores de un año a otro. (Anexo N°1).

Cuadro N° 18: Indicadores financieros COAC Guaranda Ltda.

CALIDAD DE ACTIVOS	DIC 2012	DIC 2013	TASA DIFERENCIADORA
MOROSIDAD CARTERA DE CONSUMO	1.77%	2.03%	0.26%
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	3.00%	0.99%	2.01%
MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	6.91%	7.39%	0.48%

Fuente: Estados Financieros COAC Guaranda Ltda. - 2013

Elaborado por: La autora

Estudio de los indicadores financieros

Analizando el grupo de calidad de activos del año 2012 y 2013 de la COAC Guaranda Ltda., se deduce que la cooperativa concentra el mayor porcentaje de cartera vencida en créditos otorgados al sistema microempresario con un 6.91% a diciembre del 2012 y con un 7.39% a diciembre del 2013 debido a que la institución financiera cuenta con una gran mayoría de socios agricultores.

Al comparar los resultados obtenidos entre los dos años podemos evidenciar pequeños cambios en las cifras porcentuales como es el caso de:

✓ Morosidad cartera de consumo

Por medio del método de análisis horizontal se obtiene el valor absoluto de diferencia de un periodo a otro:

$$\begin{aligned} \text{Cálculo del} \\ \text{Valor} &= \text{valor del periodo actual} - \text{valor del periodo pasado} \\ \text{Absoluto} &= 2.03\% - 1.77\% \\ &= 0.26\% \end{aligned}$$

Su incremento fue de 0.26% con respecto del periodo 2012, se determina que esta diferencia se debe mayormente a que las plazas de empleo se han visto disminuidas en el año 2013 por cambios en las leyes de trabajo, y en un porcentaje menor pero no menos importante se debe a que la población que accede a estos créditos especialmente en la agencia Caluma han adoptado un hábito de acceder al crédito y luego de cancelar la mitad de la deuda adquirida deciden dejar de cancelar sus cuotas.

✓ Morosidad cartera de vivienda

Por medio del método de análisis horizontal se obtiene el valor absoluto de diferencia de un periodo a otro:

$$\begin{aligned} \text{Cálculo del} \\ \text{Valor} &= \text{valor del periodo actual} - \text{valor del periodo pasado} \\ \text{Absoluto} &= 0.99\% - 3.00\% \\ &= -2.01\% \end{aligned}$$

En este caso se presentó una disminución de cartera del 2.01% con respecto de un año a otro debido a cambios establecidos internamente de la COAC ya que decidió bajar en un 80% la cantidad de créditos que despacha bajo esta modalidad esperando así en un periodo no mayor a tres años recuperar la mayor cantidad posible de cartera vencida haciendo uso de los deberes judiciales y rematando bienes ya adjudicados a la Cooperativa.

✓ **Morosidad cartera microempresa**

Por medio del método de análisis horizontal se obtiene el valor absoluto de diferencia de un periodo a otro:

$$\begin{aligned} \text{Cálculo del} \\ \text{Valor} &= \text{valor del periodo actual} - \text{valor del periodo pasado} \\ \text{Absoluto} &= 7.39\% - 6.91\% \\ &= 0.48\% \end{aligned}$$

Analizando el resultado se evidencia un incremento en el 2013 del 0.48% con respecto de las cifras del periodo 2012, se establece que una causa razonable para este incremento es las actividades agrícolas que mayormente se dan con este tipo de créditos ya que estas se ven afectadas por factor el factor tiempo y clima.

• **Plazo estimado**

El tiempo que se determina necesario para realizar el presente análisis es de 3 días

ya que son solamente las cuentas de cartera vencida especialmente de microempresa la que se es objeto principal de estudio.





- **Responsables**

Con respuesta al oficio presentado por la Señora Gerente General de la COAC Guaranda Ltda., (Anexo N°7) se recibió la ayuda de la Contadora General y del Auxiliar de Contabilidad quienes figuran como los responsables del manejo de la información que se facilitó para el análisis.

- **Producto acreditable:**

- ✓ Reporte de asistencia para analizar los indicadores financieros

Gráfico N° 19: Nómina de asistencia para análisis de indicadores financieros

 		
NÓMINA DE ASISTENCIA		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Identidad reservada	Contador General	
Identidad reservada	Auxiliar Contable	

Fuente: Oficio enviado por la Gerente General de la COAC. (Anexo N° 7)

Elaborado por: La autora

- ✓ Acredita el documento informe del estudio de los indicadores financieros:
Morosidad de cartera de crédito: Consumo, Vivienda y Microempresas.

INFORME

Aplicando el método de análisis horizontal en el proceso de estudio de cartera de crédito en morosidad de los indicadores financieros de la COAC Guaranda Ltda., se puede identificar las causas internas y externas que dan origen a estas variaciones.

En el caso del incremento de un 0.26% en consumo se debe al factor externo ya que en el año 2013 muchas plazas de empleo se han visto afectadas por cambios del Gobierno Ecuatoriano, el diferencial positivo de la cartera de vivienda en un 2.01% se debe a un factor interno el cual fue en el año 2013 bajar considerablemente el número de créditos para vivienda y la cartera de microempresa la cual concentra toda el análisis tiene un incremento del 0.48% debido al factor interno de no dar seguimiento a las actividades emprendidas y al factor externo especialmente en el sector agrícola puesto que este se ve afectado la mayoría de veces por el clima y así contribuye a que la cartera de crédito microempresa incremente su porcentaje de morosidad.

Actividad N° 2: Estrategias para prevenir cartera vencida

- **Objetivo:** Advertir de los posibles riesgos que implica un socio poco confiable.

- **Subactividades:**

1. Administración de cartera

Una cartera de crédito administrada minuciosamente es la clave para el éxito de un proceso de cobro idóneo. Se analizan los factores expuestos en el entorno a las cooperativas y se determina que la aplicación de los factores de **Prevención** y **Reacción** se podrá mitigar los riesgos que implican por naturaleza emitir un crédito.

Si se aplica estos factores al análisis de una solicitud de crédito se podrá anticipar un suceso futuro, es decir se podrá identificar si es o no factible colocar el dinero en crédito a un socio determinado. Para ello se detalla las actividades que desarrolla cada factor de una administración de cartera.

Prevención: Consiste en realizar un estudio minucioso del historial de crédito de una persona, para establecer las causales positivas dentro del análisis de la solicitud de crédito, todo ello con la finalidad de que el dinero invertido genere sus intereses y estos se puedan recuperar paulatinamente en el tiempo esperado por la institución financiera.

Reacción: es la forma oportuna con que se enfrenta los sucesos positivos y negativos que se de ante una entrega de crédito, y en las estrategias con las que se cuenta para lograr que este llegue a buen término tanto en cuotas pagadas a tiempo como en preservar un buen socio. La administración de una cartera de crédito debe ser cuidada y estudiada

2. Medición de riesgos

Para poder estimar el riesgo que se tendría con un socio se considera como una fuente verás estudiar su historial crediticio, considerando aspectos puntuales como:

- El número de créditos que ha recibido en los últimos 6 años.
- Valores mínimos y máximos que ha percibido
- Antigüedad de su historia crediticia
- Situación actual de sus deudas

En este punto se requiere saber cuanto dinero adeuda y en que instituciones del sector financiero económico del país, también se deberá buscar el nivel de pagos que ha mantenido durante el periodo de vencimiento del crédito.

En caso de que se haya atrasado se deberán indagar cuales fueron las causas y respeto a la cantidad de días se establecerá una calificación interna para este socio. Este proceso deberá ser realizado con el mayor respeto a la información confidencial que por el sistema de buro de crédito que aun maneja la COAC se obtiene de los socios y la indagación para establecer causas debe ser manejado con

un bajo perfil todo esto con la finalidad de no apresurarse a calificar como riesgoso o no el historial de un socio y no descalificarlo.

3. Seguimiento de actividades emprendidas


En la COAC realizan este proceso a créditos otorgados mayores a los US 15.000,00 y los mismos no son entregados para microempresas es por ello que se presenta la propuesta de dar seguimiento a los créditos menores destinados al microcrédito puesto que son estos los que mayor mora presentan al cierre de un ejercicio económico.

Una visita por semana sería factible para emprender dicha propuesta, en esta visita se realizaría el control del negocio si este incremento o no, si al cabo de unos meses sigue funcionando, si se ha incrementado la actividad o esta decayendo.

Lo que se pretende al aplicar esta estrategia es reducir el riesgo de que al cabo de seis meses posteriores a la entrega del crédito, el socio no pueda responder con la cancelación de las cuotas mensuales pactadas afectando así a su economía y contribuyendo a que la cartera de crédito de la COAC aumente

El formato que se presenta a continuación se ha elaborado con la finalidad de que el seguimiento de las actividades quede registrado en un tipo de ayuda memoria para procesos posteriores, este formato al que se denomina HOJA DE RUTA esta elaborado con opción a cualquier cambio o implementación según sea el caso.

Gráfico N° 20: Hoja de ruta para seguimiento de actividades de la COAC

COAC GUARANDA LTDA., AGENCIA CALUMA				
	DEPARTAMENTO DE CREDITO			
	SOCIO N°		FECHA:	
	MOTIVO:	DIA	MES	AÑO
	VISITADOR:			
HOJA DE RUTA				
ACTIVIDADES REALIZADAS	EXELENTE	BUENO	REGULAR	ALERTA
Negocio en marcha				
Incremento del negocio				
Funcionamiento del negocio				
OBSERVACIONES:				

Fuente: Libro de Marketing. (Sainz de Vicuña Anin, 2009)
 Elaborado por: La autora

- **Plazo estimado**

Para estas tres fases del proceso que encierra un buen crédito se considera oportuno destinar un plazo de dos meses el mismo que estará dividido de la siguiente manera: un mes para medir riesgos de los socios de la COAC y el mes restante se repartirá tres semanas para aplicar el seguimiento de actividades de los créditos ya otorgados y de los que están en tramites y la última semana se podrá administrar la cartera.






- **Responsables**

El departamento de crédito es quien debe estar al mando de este proceso ya que son sus oficiales de crédito quienes tienen acceso a la información completa y detallada al momento de evaluar una carpeta de solicitud de crédito.

- **Producto acreditable:**

✓ Reporte de asistencia en el estudio de las subactividades

Gráfico N° 21: Nómina de asistencia análisis de cartera

 		
NÓMINA DE ASISTENCIA		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sandro Veloz	Oficial de crédito	
José Castillo	Oficial de crédito	
Verónica Arias	Oficial de crédito	

Fuente: Oficio enviado por la Gerente General de la COAC. (Anexo N° 7)

Elaborado por: La autora

- ✓ Informe de las estrategias de prevención de cartera vencida.

INFORME

En la COAC Guaranda Ltda., se ha podido determinar que existen factores que no permiten que la recuperación de un crédito sea la correcta y la esperada, uno de estos factores es la forma tan leve y rápida en la que se analiza una solicitud crediticia, es decir sin tomar en cuenta puntos clave como lo son la revisión de su historial de créditos, y el tiempo que lleva en el sistema financiero con un tipo de calificación.

Mediante este estudio se determinó también que el no tener un seguimiento de actividades emprendidas con el dinero otorgado en préstamo ayuda a que las cuotas de pago muchas veces sean canceladas a destiempo o peor aun que no sean canceladas, agravando la situación financiera e incrementando la morosidad en la COAC.

Es por esto que se plantea el poder determinar un nivel de confiabilidad en los documentos emitidos por el socio que aspira a un crédito dentro de la institución financiera, para lograr este proceso minucioso se debe contar con tres factores: el humano, el tecnológico y el tiempo para que con un trabajo mancomunado se logre a corto plazo cambios en beneficio personal idóneo.

Un análisis realizado correctamente a una solicitud de crédito encierra varios factores entre los principales una revisión al historial de crédito del aspirante ya que este por su grado de confiabilidad alto ayudará a determinar si es posible o no tramitar el proceso y así se podrá prevenir riesgos financieros y de cartera.

Actividad N° 3: Estrategias para recuperar cartera vencida

- **Objetivo:** Incrementar la liquidez de cartera de créditos de la COAC.

- **Subactividades:**

1. Reestructuraciones y refinanciamientos de deuda

Esta alternativa de pago se debe presentar al socio con el fin de recuperar el dinero que de una forma se ha invertido en él, al hablar de reestructuración en cuanto al tiempo, interés y aun más dinero existe una negación por parte de la COAC. Por ello se presenta la propuesta de brindar al usuario un producto de reestructuración y refinanciamiento de su deuda vencida. Algunos puntos que se deben tomar en consideración para poder reestructurar el pago de la deuda son:

- **Capital pagado.-** Dinero sin interés que al momento de caer en mora el socio haya tenido cancelado.
- **Tiempo atrasado.-** Fracción de días, semanas o meses que el socio este atrasado en sus pagos.
- **Total cuotas vencidas.-** Determinar cuantas cuotas mensuales, semestrales o anuales esta en mora.
- **Acuerdos pactados.-** Refiere a las conversaciones que ha mantenido el socio con el asesor jurídico, oficial de cobranzas o notificador con el objetivo de establecer un acuerdo de pago.

Al referirse a capital pagado se debe hacer un estudio de cuanto capital el socio tenía pagado al momento de la posible reestructuración, analizar si este es un socio que ha mantenido durante el proceso de declarar cartera vencida atrasos reiterativos en un periodo de tiempo que la COAC podría determinar como no aceptable, calcular los intereses que se han generado por el dinero prestado y los intereses por mora y concluir una cifra acorde a las posibilidades actuales del socio y a las políticas que maneja la COAC en cuanto a condonación de interés sobre interés.

2. Calificación crediticia interna para los socios

Para saber si el socio es merecedor de este beneficio se deberá tomar en cuenta la siguiente tabla de calificación crediticia.

Cuadro N° 19: Calificaciones internas para socios de la COAC

CÓDIGO	RANGO/CALIFICACIÓN				
	DÍAS DE MORA		CALIFICACIÓN		DETALLE
	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
A	1	29	90 PUNTOS	100 PUNTOS	Normal
	30	59	85 PUNTOS	89 PUNTOS	Buena
B	60	71	80 PUNTOS	84 PUNTOS	Deficientes Grado 1
	72	89	69 PUNTOS	79 PUNTOS	Deficiente Grado 2
C	90	115	50 PUNTOS	68 PUNTOS	Problema Potencial
	116	120	30 PUNTOS	49 PUNTOS	Costumbre
D	121	131	15 PUNTOS	29 PUNTOS	Problema Permanente
	132	149	08 PUNTOS	14 PUNTOS	Descuido
E	150 días en adelante...		01 PUNTOS	07 PUNTOS	Pérdida
			0 PUNTOS	0 PUNTOS	

Fuente: Sistema Contable COAC Guaranda Ltda. – 2013 y Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: La autora

Habiendo identificado el nivel del socio se procederá a revisar si sus cuotas atrasadas han sido canceladas en su mayoría con el objetivo de igualar la deuda y de mantener el nivel de calificación que se le otorga al evaluar su comportamiento en el proceso de recuperación de cartera.

También se deberá verificar si esta dentro del tiempo establecido para refinanciar la deuda, de ser así se fijará una fecha tope para dar trámite a este nuevo proceso en el que el tiempo y los intereses serán nuevos, y el monto del dividendo a pagar será menor con la finalidad de que el socio pueda cubrir la deuda y mejorar su calificación dentro de la COAC.

- **Plazo estimado**

Se estima un periodo de 30 días hábiles para poder estructurar un plan acorde a las políticas de la COAC para reestructurar las deudas vencidas y un mes más para analizar las categorías que se les acreditarán a los socios de la COAC.

- **Responsables**

La responsabilidad de realizar esta subactividad recae en las autoridades superiores de la COAC, sin embargo para esta propuesta designan al jefe de la agencia Caluma como la responsable de esta actividad.

- **Producto acreditable:**

- ✓ Informe del análisis de la actividad por parte de la jefe de agencia

INFORME

Una referencia clara para adoptar estos cambios para la COAC es el grado de confiabilidad que presenta para la institución el nuevo sistema de calificación en el historial crediticio dentro de la institución siempre manejándose bajo los estándares y cambios que se presentan en el entorno a la COAC.

Consideran aplicar el nuevo cuadro de calificación a partir del periodo febrero- junio del 2015 como un piloto para medir los cambios que se generen ya sean estos positivos o negativos, posterior a esto hacer los cambios correspondientes y adoptar el sistema de calificación permanentemente.

Mantienen la postura en que una reestructuración tanto en tiempo como en monto de dinero sería una estrategia ideal para poder recuperar el dinero que está en morosidad y con la aplicación de una calificación interna para los socios se puede prevenir el aumento de la cartera vencida.

Indican que como cualquier institución financiera se encuentran frágiles a mantener una pérdida de activos y que este riesgo es casi imposible de eliminar totalmente, pero sostienen la postura de que el personal busca métodos que ayuden a disminuir este riesgo para así tener una liquidez suficiente para cubrir la demanda de los socios.

Actividad N° 4: Plan para la creación de una oficina de cobranzas

- **Objetivo:** Implementar el sistema único de cobranzas a los socios de la COAC Guaranda Ltda.

- **Subactividades:**

1. Estructura organizacional incluyendo nuevas oficinas

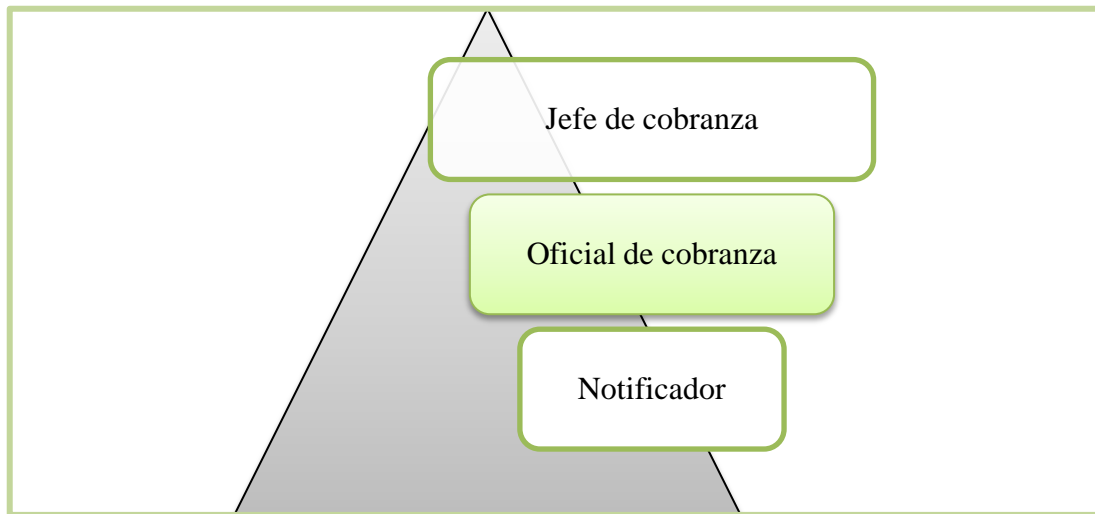
Este es el ambiente en el que se desarrollará la oficina de cobranzas de la COAC Guaranda Ltda., agencia Caluma, con el firme propósito de que sean alcanzados los objetivos las diferentes actividades deberán ser divididas y controladas.

Para alcanzar el éxito esperado en esta subactividad es necesario identificar el orden jerárquico que se deberá manejar y los objetivos que estos deben cumplir en pro del desarrollo correcto de una oficina de cobranzas.

- i. Jerarquías

En este nivel se deberá contar con la participación de los siguientes niveles jerárquicos.

Gráfico N° 22: Nivel jerárquico de la oficina de cobranzas de la COAC



Fuente: Libro de Gestión de Cobranzas (Pacheco Contreras, 2011)
Elaborado por: La autora

Y por último pero no menos importante es la participación activa que debe tener dentro de esta oficina el asesor jurídico quien no solamente asistirá en el tema de cobros si no también en la evaluación de atenuantes que indiquen un cierto riesgo al analizar una solicitud de crédito.

ii. Objetivos

La oficina de cobranzas persigue tres objetivos claros y principales que aportarán a la mejora de las actividades de todo el departamento de crédito.

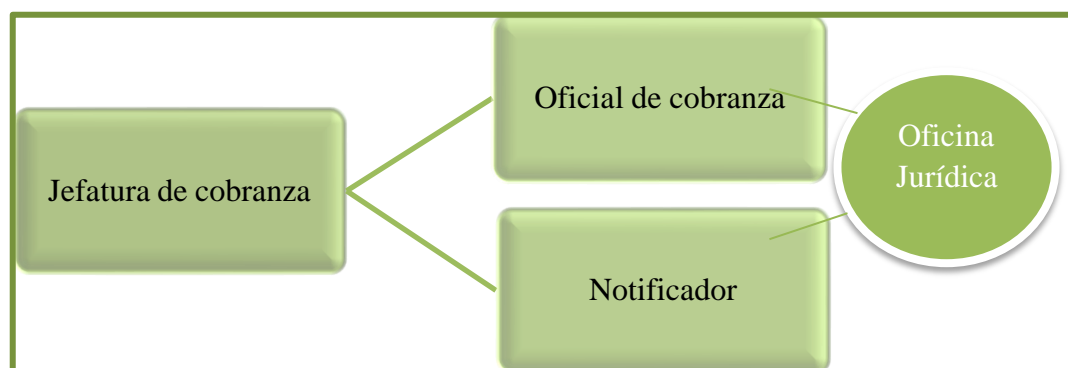
Estos objetivos son:

- Empezar controles rigurosos en el proceso de calificación del crédito y posteriormente en la cobranza.
- Mantener las políticas de cobranzas actualizadas con el mercado cambiante.

- Conservar los niveles de riesgo crediticio y de cartera de crédito vencida por debajo de los provisionados.

2. Organigrama estructural incrementando las oficinas propuestas

Gráfico N° 23: Estructura a aumentar en el organigrama de la COAC



Fuente: Libro de Gestión de Cobranzas (Pacheco Contreras, 2011)
Elaborado por: La autora

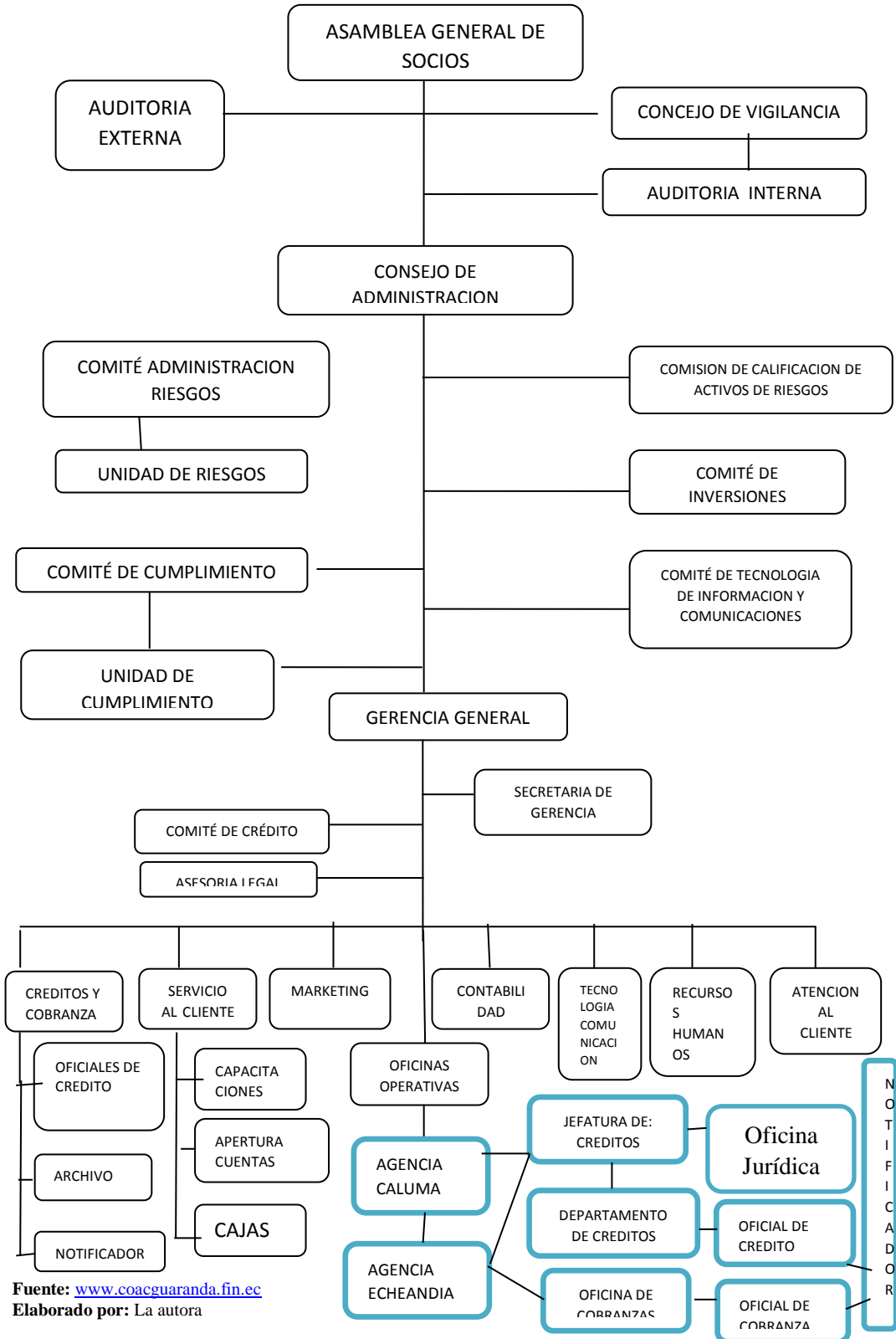
El actual organigrama de la COAC no cuenta con una clasificación clara que permita informarse de las responsabilidades de las agencias y mucho menos se ve una definición de departamentos y de oficinas que existen en estas, por ello se propone la implementación de estas jerarquías ya anteriormente estructurada.

Su estructura es poco detallada y no cuenta con una oficina de cobranzas y asesoría legal para las agencias operativas de Caluma y Echeandia, se estructura un posible modelo de organigrama implementando las oficinas que se presentan en la presente propuesta.

Quedando resaltadas con el fin de dar énfasis en que es lo que se debería cambiar.

Gráfico N° 24:

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
COOPERATIVA GUARANDA LTDA**



Fuente: www.coacguaranda.fin.ec
Elaborado por: La autora

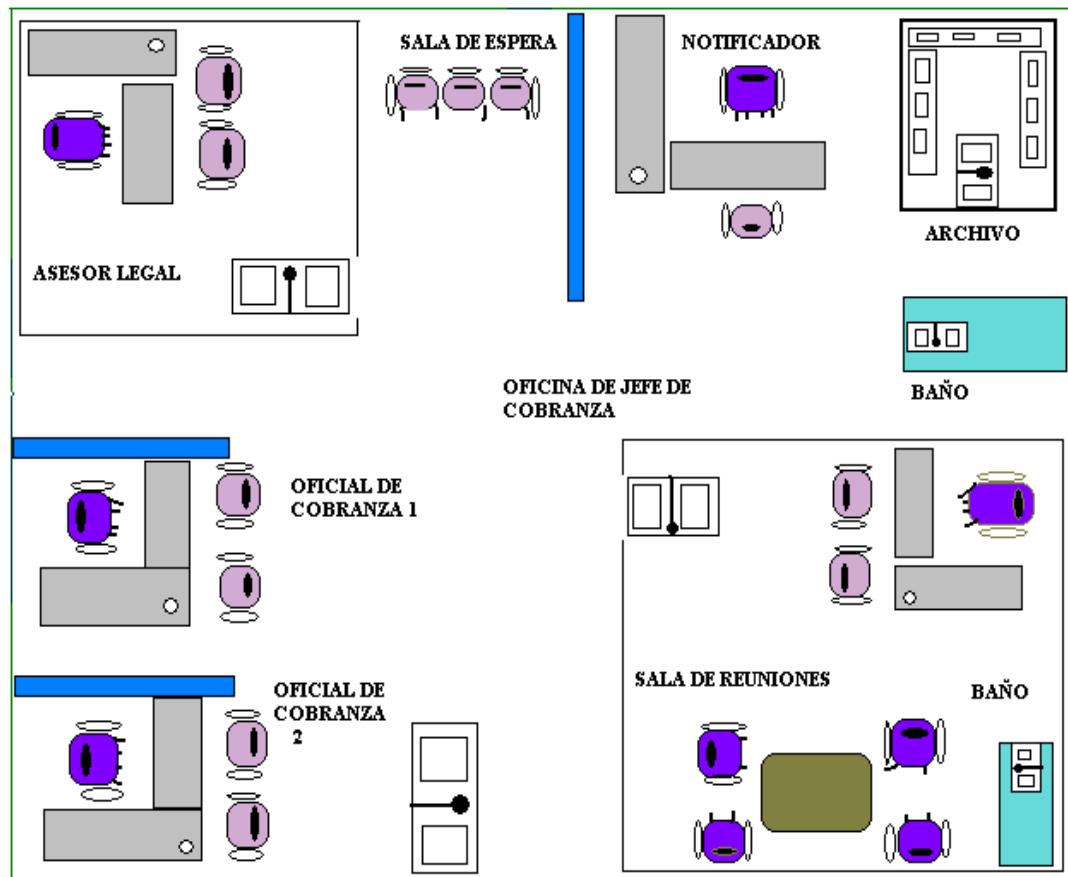
3. Estructura física

Un espacio físico bien distribuido es una forma de hacer sentir bien tanto al oficial de cobranza como al socio ya que al brindarle la comodidad necesaria se estaría proyectando una imagen de control interno. Si la distancia en la ubicación de las oficinas es la correcta se estaría logrando que la descentralización que existe actualmente en la agencia se vea disminuida.

La COAC cuenta con un espacio reducido en el departamento de créditos por ello se ha realizado un estudio de las áreas que comprenden el edificio en el que se encuentra ubicada la agencia, y se propone que la oficina de cobranzas funcione en una de las oficinas que se encuentran disponibles para arriendo quedando así esta al lado del departamento de crédito y frente a la sala de espera de los socios.

Esta oficina tendrá que contar con un espacio amueblado correctamente para el jefe de créditos y cobranzas ya que el deberá convocar a reuniones semanales se debe tener un salón de sesiones y al menos dos cubículos para oficiales de cobranza, estos cubículos deberán tener el espacio necesario para la atención al socio que acude a las mediaciones de pago.

Gráfico N° 25: Estructura física de la oficina de cobranzas y asesoría legal de las agencias Caluma y Echeandia



Fuente: www.coacuaranda.fin.ec
Elaborado por: La autora

- **Plazo estimado**

El tiempo que se necesita para estudiar las subactividades es de dos semanas y la implementación será inmediata.

- **Responsables**

La responsabilidad de la implementación de esta oficina es de la gerente general de la COAC Guaranda Ltda., conjuntamente con la jefe de agencia de la ciudad de

Caluma.

- **Producto acreditable:**

- ✓ Informe de los cambios en la organización de la COAC agencia Caluma

INFORME

La elaboración de un modelo de oficina de cobranzas se la realiza analizando el entorno en el que la agencia Caluma de la COAC viene desarrollando sus actividades, al no contar con un edificio propio se estima pertinente presentar la opción de arriendo de las oficinas continuas a la del departamento de crédito así estas jefaturas de la COAC quedarían cerca una de la otra brindando al socio un ambiente de orden y seguridad.

Con la elaboración de esta estructura de la oficina de cobranzas se concluye que será beneficioso para la agencia tanto en números por la recuperación de cartera vencida y también en la imagen de la agencia crediticia, puesto que le dará mayor confiabilidad al socio existente y al socio potencial que desea formar parte de la COAC.

Actividad N° 5: Funciones de las oficinas de cobranzas y asesoría legal de la agencia Caluma de la COAC Guaranda Ltda.

- **Objetivo:** Desarrollar las competencias de los miembros de la oficina de cobranzas y asesoría legal de la COAC.

- **Subactividades:**

1. Responsabilidades del jefe de cobranzas.

El jefe de cobranzas a más de administrar el personal debe velar por el cumplimiento de las actividades encomendadas a su equipo de trabajo, entre estas actividades se describe las siguientes:

- Mantener reuniones semanales con su equipo para evaluar los reportes que entregan luego de realizadas las actividades tanto dentro como fuera de las instalaciones de la institución financiera.
- Analizar conjuntamente con oficiales de cobranzas las cuentas que necesiten mayor énfasis para invertir recursos tanto humanos como económicos y recuperar esa cartera.
- Analizar las causales legales con el asesor legal para prevenir llegar a casos judiciales de ser posible para reducir gastos para la institución.
- Debatir nuevas ideas en conjunto con su equipo de trabajo en pro del beneficio de la institución financiera.

2. Responsabilidades del oficial de cobranzas y notificador

Los oficiales de cobranza deberán estar al frente de las siguientes responsabilidades:

- Realizar reportes diarios de las gestiones realizadas, y presentar en forma de resumen en la reunión semanal con el jefe de cobranzas.
- Revisar diariamente la cartera de crédito por vencer y la cartera de crédito vencida.
- Hacer uso de los diferentes métodos de comunicación con el notificador para un pronto pago.
- Atender las visitas de los socios para llegar a un acuerdo de pago.
- El notificador deberá realizar los llamados de atención con los diferentes métodos que dispone, tales como:
 - Llamada telefónica, si el atraso no supera los 10 días a partir de la fecha de vencimiento de su cuota mensual.
 - Visita domiciliaria, si el atraso supero los 11 días a partir de la fecha de vencimiento y no supera los 30 días calendario.
 - Informe notificador, si el atraso excede el primer mes de atraso a partir de la fecha de vencimiento de la cuota mensual, en el que se da a conocer al garante del socio.
 - Informe notificador con firma del asesor legal, cuando se han agotado las instancias para el socio.

3. Responsabilidades del asesor legal

El asesor legal de la COAC deberá cumplir funciones tanto para apoyar al departamento de crédito como a la oficina de cobranzas y notificador.

Estas actividades son:

- Suplir las inquietudes de los oficiales de crédito en cuanto al análisis de la solicitud de crédito.
- Analizar conjuntamente con oficiales de cobranza y jefe de cobranzas las cuentas que deben ser procesadas en juicio.

- **Plazo estimado**

Se determina que se necesitan dos semanas para analizar las funciones que deberá desempeñar la oficina de cobranzas y de asesoría legal de la agencia Caluma

- **Responsables**

Serán responsables el jefe de cobranzas y los oficiales de cobranzas de cada agencia operativa.

- **Producto acreditable:**

Acredita el informe elaborado por la jefa de la agencia Caluma de la COAC.

INFORME

Con la aplicación correcta de las responsabilidades que cada uno de los miembros de la oficina de cobranzas debe realizar se diagnostica un éxito la creación e implementación de estas oficinas para la agencia Caluma. A mediano plazo se espera obtener cambios en las siguientes actividades:

- Disminución de carga laboral a oficiales de crédito
- Análisis en un lapso de tiempo idóneo para una solicitud crediticia
- Estudio de los riesgos potenciales para la COAC
- Mantener al día la cartera por vencer
- Identificar la cartera vencida presente y pasada
- Realizar proceso de cobro oportuno

Se espera obtener en mayoría los resultados positivos ante el correcto desarrollo de las funciones de las oficinas incorporadas a la agencia Caluma.

Actividad N° 6: Gestión de recaudación de la oficina de cobranzas de la COAC
Guaranda Ltda., Agencia Caluma

- **Objetivo:** Aplicación de actividades para manejar cartera de crédito.

- **Subactividades:**

1. Aplicativo para cartera: control (prevención) y seguimiento (cartera vencida)

El control de cartera exige las siguientes consideraciones:

El oficial de cobranzas debe realizar a diario la verificación de las cuentas por vencer y las cuentas vencidas con el fin de actualizar información en cuanto a cancelaciones con esto se evitara tomar una determinación errónea en base a datos pasados. Al realizar estas verificaciones deberá emitir un informe al jefe de cobranzas quien a su vez realiza el informe para emitir a sus superiores, y realiza la reunión semanal para delegar funciones de cobranza. El jefe de cobranza deberá también analizar los reportes de deudas y valorar los compromisos de pago que han tenido durante el proceso de cobro y así descartar de ser el caso un conflicto legal o priorizar este en el caso de que los compromisos sean incumplidos reiterativamente.

Todos los reportes informes y más documentos habilitantes que sean requeridos y entregados a las diferente autoridades dentro de la institución financiera deberán ser realizados correctamente y en caso de que no sea así en el caso del jefe de cobranzas deberá pedir a sus oficiales la corrección de los mismos y estos deberán

ser entregados con copias para respaldo de cumplimiento de actividades dentro de los plazos establecidos.

El seguimiento de cartera vencida presenta:

Inicialmente el oficial de crédito deberá haber tenido un seguimiento pertinente de la carpeta del socio que se encuentre en mora y según los acuerdos de pago esperar se desarrollen en el tiempo y en la cantidad estimada. Si se han agotado las instancias notificadoras el oficial de crédito deberá emitir un informe al departamento de crédito y al jefe de cobranzas este último deberá informar al asesor legal quien procederá a emitir una notificación pre judicial con la que se persuadirá inicialmente al socio de un conflicto legal, estos documentos deberán ser realizados con las respectivas copias para poder ser archivados y tener constancias de los procedimientos que se realizan antes de un pre judicial. Ante este suceso se esperara la reacción positiva o negativa del socio

2. Procedimientos de cobro

El oficial de cobranzas deber cumplir con las siguientes actividades en las que deberá expresarse con el mayor respeto y consideración a los socios: Anticipará su labor con la planificación que el jefe de cobranzas le entregue semanalmente para proceder a la cobranza, deberá mantener al día la lista de los socios que estén con cartera por vencer así se podrá realizar los diferentes recordatorios de pago a quien en realidad se este acercando a la fecha de vencimiento, para lo cual deberá utilizar una cordial sutileza al informar al socio de su pago próximo a vencer. El área de

cajas deberá emitir un informe diario específico de las personas que se han acercado a realizar depósitos para pago de dividendos de préstamos a los oficiales de cobranzas, quienes cotejarán la información con la lista de las llamadas que realizaron en el día y así actualizar la información.

- **Plazo estimado**

Se considera necesario analizar esta actividad en un periodo de tres días.

- **Responsables**

Serán responsables el jefe de cobranzas, los oficiales de cobranzas y el notificador de cada agencia operativa.

- **Producto acreditable:**

Acredita el informe elaborado por el jefe de cobranza de la COAC agencia Caluma

INFORME

La gestión que realizara la oficina de cobranzas determinara el éxito o fracaso de la propuesta de estrategias para reducir cartera vencida puesto que el desempeño y la actitud con que se tome realizar las mismas determinará a corto plazo si se ha seguido los lineamientos sugeridos, y se podrá evidenciar una administración superior con una cartera de crédito vencida que no aumente de un periodo a otro.

6.6. Evaluación de la propuesta

Las estrategias para reducir cartera vencida deberán ser evaluadas y juzgadas como de suma importancia dentro de la COAC Guaranda Ltda., debiendo tener en cuenta las especificaciones y ordenamientos con las que han sido creada para que se pueda dar un cumplimiento correcto de las mismas, además se deberá evaluar habitualmente para medir los resultados que se espera obtener en estas actividades.

Con antelación a la ejecución de la propuesta se desarrollará una evaluación a la COAC Guaranda Ltda., agencia Caluma en su departamento de crédito con la finalidad de conocer la reacción de los integrantes de ese grupo de trabajo ante la adopción de nuevas estrategias que serán sin duda causantes de un trabajo mancomunado y persistente con miras a un beneficio próximo.

Al obtener resultados con la ejecución de estas estrategias se espera tener la satisfacción de los colaboradores tanto del departamento de crédito al disminuir su trabajo y de la oficina de cobranzas al realizar las actividades de cobro esperadas y así disminuir la cartera vencida.

CAPITULO VII

7. BIBLIOGRAFÍA

AIS. (2004). *Herramientas de Apoyo de Gestión*. Barcelona.

Andrade. (2013).

Banco Central, d. E. (2011). *Segmentos de Crédito*. Quito.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. (S. L. Bresca Editorial, Ed.)
Barcelona, España: Profit Editorial, 2009 (pro.

Brigham, W. F. (2000).

Carvalho B, J. A. (2009). *Estados Financieros* (2 da ed. ed.). Bogotá: Eco -
Ediciones.

Chiluisa, Y. P. (2008). *Gestión del riesgo de crédito y su impacto en la
estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*.
Quito.

De Jaime, E. J. (2006). *Financiación Internacional de la Empresa*. Madrid,
España: ESIC EDITORIAL www.esic.es.

Del Valle, C. E. (2005). *Crédito y Cobranzas* . Mexico: Elaboracion Propia de
la autora.

Farías, Z. M. (2013). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA AGENCIA "JUNIOR VIAJES S.A." DEL CANTÓN MANTA*. Quito.

García, L. &. (2011). *"Análisis de la cartera vencida y la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" LTDA., matriz Chimbo-Provincia Bolívar, año 2011"*. Chimbo Bolívar.

Guajardo, C. G. (2004). *Contabilidad Financiera*. México: Mc Graw - Hill Interamericana editores, S.A.

Hargaden, B. J. (1984). *Principios de Contabilidad*. Colombia: Presencia Ltda.

Haro, L. (09 de Junio de 2014). prezi.com/ao9nyqxgzvek/credito/. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de <https://prezi.com/ao9nyqxgzvek/credito/>

HOLM., H. (2011). *Teoria y Practica de NIIF*. Mexico.

Horngren, C. T. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). México: Pearson Educación.

Instituto de Riesgos, F. (2003). *Nuevos enfoques de riesgo financiero*. Mexico.

Manfredo, A. (25 de Abril de 2006). *Administración, procedimientos, eficiencia, dréditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de <http://www.gestiopolis.com>

Meigs, R. F. (2008). *La base para Decisiones Gerenciales*. (Octava edicion ed.). Santa Fé - Bogotá - Colombia: Mc GRAW - HILL Interamericana, S.A.

Monografias.com. (s.f.). *Monografias.com*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito.shtml#ixzz3KOBACOD7>

Montes Chino, A. A. (2005). *La administración del departamento de créditos y cobranzas en empresas farmacéuticas*. México.

Mosquera, C. D. (2012). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas de una empresa agroindustrial ubicada en la ciudad de Guayaquil para disminuir el riesgo de incobrabilidad*. Guayaquil Ecuador.

Oriol, A. P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona España: Profit .

Oriol, P. (2000). *NIC, NIIF*. España.

Pacheco Contreras, J. (2011). *Gestión de Cobranzas* . Lima Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.

Sainz de Vicuña Anin, J. M. (2009). *El Plan de Marketing en la PYME* (Primera ed. Febrero ed.). Madrid: ESIC Editorial.

Seguros, S. d. (s.f.). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de http://www.superban.gov.ec/pages/b_seguro_social_fondos.htm

Sinisterra, V. G. (2007). *Contabilidad Administrativa* (Vol. 2a. ed.). Bogota: Ecoe.

Superintendencia de Bancos, y. S. (s.f.). Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de http://www.superban.gov.ec/pages/b_seguro_social_fondos.htm

Superintendencia de Bancos, y. S. (2013). *Ley de Burós de información crediticia*. Quito.

Superintendencia, d. B. (2013). *Clasificación del Crédito*. Quito.

Supersolidaria. (mayo de 2011). *Glosario de Economía Solidaria*. Quito.

Tanaka, N. G. (2005). *Análisis de los Estados Financieros para toma de decisiones* . Lima - Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Toro Baena, D. (2011). *Análisis Financiero*. Bogotá: Eco - Ediciones.

Vera Andrade, E. J. (2013). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO PICHINCHA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2011*. Guayaquil Ecuador.

Will, J. (2000). *Estados Financieros* . Mexico .

Zuñiga, C. L. (2006). *Crédito Cooperativo*.

CAPITULO VIII

8. ANEXOS

ANEXO N° 1. Indicadores financieros de la COAC Guaranda Ltda.

GUARANDA Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

6.- PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:

En relación al análisis aplicado en las cifras de los Estados Financieros considero que es importante presentar el comportamiento de los indicadores de la institución al mes de diciembre puesto que miden la rentabilidad, calidad de activos, eficiencia, liquidez y capital y se muestra que la entidad se conserva con indicadores aceptables y en parámetros adecuados dentro del proceso de intermediación.

Los indicadores son:

	DIC. 2012	NOV. 2013	DIC. 2013
CAPITAL			
COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	464.30%	459.02%	480.87%
PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO/ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO (*)	16.35%	16.75%	16.20%
PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO / PATRIMONIO TEC.PRIMARIO (*)	16.11%	18.53%	18.89%
CALIDAD DE ACTIVOS			
MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4.69%	5.53%	4.97%
MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	1.77%	2.32%	2.03%
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	3.00%	1.07%	0.99%
MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	6.91%	8.30%	7.39%
PROVISIONES/ CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA	100.00%	97.65%	104.49%
COBERTURA CARTERA COMERCIAL	0	0	0
COBERTURA CARTERA CONSUMO	103.58%	101.74%	119.84%
COBERTURA CARTERA VIVIENDA	134.41%	149.42%	163.29%
COBERTURA CARTERA MICROEMPRESA	59.33%	64.50%	63.33%
MANEJO ADMINISTRATIVO			
ACTIVOS PRODUCTIVOS/ PASIVOS CON COSTO	116.21%	116.40%	116.01%
GRADO DE ABSORCION GASTOS OPERACIONALES/MARGEN FINANCIERO	78.01%	70.52%	72.06%
GASTOS DE PERSONAL/ ACTIVO TOTAL PROMEDIO	2.43%	2.49%	2.57%
GASTOS OPERATIVOS/ ACTIVO TOTAL PROMEDIO	5.14%	5.10%	5.26%
RENTABILIDAD			
RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO -ROA	0.95%	1.58%	1.35%
RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE PATRIMONIO-ROE	7.07%	11.56%	10.62%
LIQUIDEZ			
FONDOS DISPONIBLES/ TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	23.70%	24.56%	21.82%
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES (**)	104.91%	90.38%	97.96%
COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES (**)	65.10%	50.95%	57.43%
LIQUIDEZ DE SEGUNDA LINEA		19.43%	16.57%

Indicadores de Rentabilidad, ROA 1.35 Y ROE 10.62%
En el mes de diciembre el cálculo de estos indicadores se realizan con el resultado obtenido en el año, para el elemento uno o tres dependiendo del caso ROA o ROE.
De acuerdo a éstos indicadores de Rentabilidad arrojados por la entidad podemos medir la efectividad de la administración de nuestra institución para generar ingresos y controlar los gastos y de esta manera obtener utilidades

Indicadores de manejo administrativo (eficiencia), este indicador mide la optimización de recursos en lo administrativo y financiero, en donde los gastos de operación constituyen los desembolsos que se realizó para las operaciones regulares de la cooperativa, es decir, gastos de

ANEXO N° 2. FORMULARIO DE ENTREVISTA A LA GERENTE GENERAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE CONTADURÍA, AUDITORÍA Y FINANZAS.

ENTREVISTA DESIGNADA A LA GERENTE DE LA COAC
GUARANDA LTDA.

1. ¿Explique cuál es la capacidad económica que tiene la COAC para asumir un posible contingente?

2. ¿Cómo evitaría la inflación de la cartera vencida de la COAC?

3. ¿Cuáles son los parámetros que existen en la COAC para el control de crédito y cobranzas?

4. ¿Qué procesos implementaría para mejorar el sistema de entrega de créditos?

5. ¿Cómo haría usted para que la recuperación de cartera vencida año a año pueda ser menor?

6. ¿Cómo se reduciría la cantidad de dinero gastado en recuperar los créditos impagos?
7. ¿Cómo fomentaría en el socio pagar puntualmente para evitar multas por mora?
8. ¿Como seria considerado la implementación de una oficina de cobranzas en cada agencia?
9. ¿Explique si la COAC verifica que los documentos habilitantes para la calificación de un crédito pasan por los filtros de seguridad que se requiere para evitar riesgos?
10. ¿Qué procedimientos se aplican para verificar si el dinero se ha invertido en lo expuesto en la solicitud de crédito?
11. ¿En caso de no tener constancia de las actividades para las que fueron destinadas el dinero qué acciones se toman para prevenir una posible cartera vencida?

12. ¿Cómo usted se asegura que el equipo de oficiales ha realizado el correcto proceso para la posible entrega de un crédito?
13. ¿Cómo calificaría usted la creación de una propuesta alterna para recuperar cartera vencida?
14. ¿Indique su criterio acerca de la implementación de nuevos procesos para calificar la solicitud crediticia?
15. ¿La realización de un filtro para clasificar socios según su puntaje de riesgo sería para usted una de las opciones para prevenir cartera vencida y por qué?
16. ¿Cómo catalogaría usted la implementación de una oficina de cobranzas en la COAC?

ANEXO N° 3. FORMULARIO DE ENTREVISTA A JEFAS DE AGENCIA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE CONTADURÍA, AUDITORÍA Y FINANZAS.

ENTREVISTA DESIGNADA A JEFAS DE AGENCIA DE LA COAC
GUARANDA LTDA.

1. ¿Explique cuál es la capacidad económica que tiene la COAC para asumir un posible contingente?

2. ¿Cómo evitaría la inflación de la cartera vencida de la COAC?

3. ¿Cuáles son los parámetros que existen en la COAC para el control de crédito y cobranzas?

4. ¿Qué procesos implementaría para mejorar el sistema de entrega de créditos?

5. ¿Cómo haría usted para que la recuperación de cartera vencida año a año pueda ser menor?

6. ¿Cómo se reduciría la cantidad de dinero gastado en recuperar los créditos impagos?
7. ¿Cómo fomentaría en el socio pagar puntualmente para evitar multas por mora?
8. ¿Como seria considerado la implementación de una oficina de cobranzas en cada agencia?
9. ¿Explique si la COAC verifica que los documentos habilitantes para la calificación de un crédito pasan por los filtros de seguridad que se requiere para evitar riesgos?
10. ¿Qué procedimientos se aplican para verificar si el dinero se ha invertido en lo expuesto en la solicitud de crédito?
11. ¿En caso de no tener constancia de las actividades para las que fueron destinadas el dinero qué acciones se toman para prevenir una posible cartera vencida?

12. ¿Cómo usted se asegura que el equipo de oficiales ha realizado el correcto proceso para la posible entrega de un crédito?
13. ¿Cómo calificaría usted la creación de una propuesta alterna para recuperar cartera vencida?
14. ¿Indique su criterio acerca de la implementación de nuevos procesos para calificar la solicitud crediticia?
16. ¿La realización de un filtro para clasificar socios según su puntaje de riesgo sería para usted una de las opciones para prevenir cartera vencida y por qué?
17. ¿Cómo catalogaría usted la implementación de una oficina de cobranzas en la COAC?

ANEXO N° 4. FORMULARIO DE ENTREVISTA A OFICIALES DE CRÉDITO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE CONTADURÍA, AUDITORÍA Y FINANZAS.

ENTREVISTA DESIGNADA A OFICIALES DE CRÉDITO DE LA
COAC GUARANDA LTDA.

1. ¿Explique qué tipo de responsabilidad se le atribuye dentro de los resultados de los estados financieros a la cuenta cartera vencida?

2. ¿Qué tipos de reportes les son solicitados por parte de los directivos de la COAC?

3. ¿Considera usted que el análisis de las solicitudes de crédito realizado por la comisión calificadora de créditos de la institución financiera no se está

4. ¿Usted como oficial de crédito cree que su trabajo se ve reducido al ocuparse también de recuperar la cartera vencida, explique su respuesta?

5. ¿Cuál cree usted que es la solución para reducir el monto de cartera vencida?
6. ¿Qué beneficios tendría su departamento de créditos al contar con un presupuesto para cobro de cartera vencida??
7. ¿Como distribuiría dicho presupuesto teniendo en cuenta la optimización de recursos para la COAC?
8. ¿Explique si usted utilizaría el presupuesto para capacitaciones a los socios?
9. ¿Según su criterio que política o procedimiento se debería reestructurar para reducir la morosidad?
10. ¿Según su criterio que política o procedimiento se debería reestructurar para reducir la morosidad?

11. ¿Con qué frecuencia emiten un informe de seguimiento de actividades de los créditos concedidos?
12. ¿Mantienen controles para verificar si la información es verdadera antes y después de conceder el crédito?
13. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de control de riesgos operacionales en la Cooperativa, y por qué?
14. ¿Cree que la creación de un departamento de cobranzas de cartera vencida le ayudaría a optimizar su trabajo?
15. ¿Qué tipo de trabajo desempeña el notificador de la COAC?
16. ¿Cómo catalogaría usted la implementación de una oficina de cobranzas en la COAC?

ANEXO N° 5. FORMULARIO DE ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC GUARANDA LTDA.

Marque con un visto la opción de respuesta que usted cree es la correcta a las siguientes preguntas:



CUESTIONAMIENTO	OPCION	RESPUESTA
1.- ¿Recibe algún tipo de alerta ante la demora en sus pagos por parte del departamento de créditos de la COAC?	Siempre	<input type="radio"/>
	No Siempre	<input type="radio"/>
	Nunca	<input type="radio"/>
2.- ¿Ante el atraso de una cuota usted recibe una llamada telefónica del notificador de la COAC para establecer un día de pago posterior?	Siempre	<input type="radio"/>
	No Siempre	<input type="radio"/>
	Nunca	<input type="radio"/>
3.- ¿Si sus mensualidades impagas son más de una, usted recibe una notificación verbal y escrita por parte del notificador de la COAC?	Siempre	<input type="radio"/>
	No Siempre	<input type="radio"/>
	Nunca	<input type="radio"/>

CUESTIONAMIENTO	OPCION	RESPUESTA
4.- ¿Esta de acuerdo con la notificación extra judicial para su garante?	Totalmente de acuerdo	<input type="radio"/>
	Parcialmente de acuerdo	<input type="radio"/>
5.- ¿Los rubros que se generen por el incumplimiento del pago de su cuota son recargados a usted?	Siempre	<input type="radio"/>
	No Siempre	<input type="radio"/>
	Nunca	<input type="radio"/>
6.- ¿Los costos asumidos por notificaciones son elevados para usted?	Totalmente de acuerdo	<input type="radio"/>
	Parcialmente de acuerdo	<input type="radio"/>
7.- ¿Considera usted que los costos judiciales deberían ser asumidos en su totalidad por el socio?	Totalmente de acuerdo	<input type="radio"/>
	Parcialmente de acuerdo	<input type="radio"/>

CUESTIONAMIENTO	OPCION	RESPUESTA
8.- ¿Cree que la COAC debería eliminar los intereses por mora con el fin de recuperar el dinero concedido en crédito?	Si	<input type="radio"/>
	No	<input type="radio"/>
	Desconozco	<input type="radio"/>
9.- ¿Cree usted que la COAC tiene un buen control de los créditos otorgados?	Si	<input type="radio"/>
	No	<input type="radio"/>
	Desconozco	<input type="radio"/>
10.- ¿El proceso para acceder a un crédito según su criterio es?:	Ágil	<input type="radio"/>
	Lento	<input type="radio"/>
	Reprobable	<input type="radio"/>
11.- ¿Cuando presentó la documentación para acceder a un crédito los oficiales de la COAC corroboraron dicha información?	Si	<input type="radio"/>
	No	<input type="radio"/>
	Desconozco	<input type="radio"/>

CUESTIONAMIENTO	OPCION	RESPUESTA
12.- ¿Existe un control de las actividades que debería estar realizando según su solicitud de crédito por parte de la COAC?	Siempre	<input type="radio"/>
	No Siempre	<input type="radio"/>
	Nunca	<input type="radio"/>

13.- ¿Se beneficiaría usted y su negocio con un plan de capacitaciones para evitar el fracaso?	Totalmente de acuerdo	<input type="radio"/>
	Parcialmente de acuerdo	<input type="radio"/>

14.- ¿Se sentiría rezagado si no pasara por un filtro de seguridad implementado por la COAC?	Si	<input type="radio"/>
	No	<input type="radio"/>
	Desconozco	<input type="radio"/>

ANEXO N° 6. OFICIO - SOLICITUD PARA ACCEDER A LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA COAC GUARANDA LTDA.

Guaranda, 20 de octubre del 2014.

Sres.

PERSONAL DE CONTABILIDAD GENERAL DE LA COAC GUARANDA LTDA.

Presente.-

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo y ala vez me permito solicitarle muy comedidamente facilitar la información de los indicadores financieros de la COAC del periodo enero – diciembre del 2013 de carácter urgente, para que se proceda con el desarrollo de las estrategias para el departamento de crédito en pro de beneficiar a la cooperativa.

Anticipo mi sincero agradecimiento por la atención que se le dé a la presente.

Atentamente,

**GERENTE GENERAL
COAC GUARANDA LTDA.**

ANEXO N° 7. OFICIO - SOLICITUD DE REVISIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Guaranda, 21 de octubre del 2014.

Sres.

PERSONAL DE CONTABILIDAD GENERAL DE LA COAC GUARANDA LTDA.

Presente.-

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo y ala vez me permito solicitarle de manera inmediata delegue dos funcionarios quienes ayudaran en la revisión de los resultados de los indicadores financieros de la COAC GUARANDA LTDA.- periodo 2013 para determinar las causales de las diferencias porcentuales de la cartera vencida de microcrédito.

Anticipo mi sincero agradecimiento por la atención que se le dé a la presente.

Atentamente,

**GERENTE GENERAL
COAC GUARANDA LTDA.**

ANEXO N° 8. OFICIO – ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE TESIS.



GUARANDA Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Oficio: CGL- 295
Sección: Gerencia
Asunto: Aceptación y autorización del desarrollo de tesis

Guaranda, 05 de agosto de 2014

Magister
Franklin Morales
DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA BABAHOYO
Presente.-

De mi consideración.

Yo, Economista Paola García Meza en mi calidad de Gerenta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Limitada" autorizo a Luz Angélica Becerra Villa, para que realice las investigaciones pertinentes a la ejecución de su tesis titulada " Gestión del departamento de Crédito y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda, en el periodo 2013". Al efecto he dispuesto que los servidores de la Cooperativa Guaranda Ltda les brinden las facilidades necesarias para la recolección de datos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

De usted muy atentamente,


Eco. Paola García Meza
Gerenta General
COAC GUARANDA LTDA



CONTIGO CRECEMOS

• MATRIZ GUARANDA
Convención de 1884 No. 910 y 10 de Agosto.
Telfs.: 2981 819 / 2981 811 • Fax: 2981 879

• AGENCIA TCHUANZA
Simón Bolívar y González Suárez
Telfs.: 2970 624 / 2970 348

• AGENCIA CALUMA
Av. La Naranja No. 863
Telfs.: 2974 011 / 2974 010