



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

Ingeniera en Contabilidad y Auditoria

**TEMA:**

Créditos Grupales Otorgados por la Fundación Espoir, Agencia Babahoyo

**EGRESADO (A):**

Jennifer Katherine Freile Rivera

**TUTOR:**

Ing. Com. Bolívar Cabrera Coello, Mg

**AÑO 2017**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se origina de la necesidad de realizar un estudio de caso para cumplir con uno de los requisitos previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, bajo las líneas de investigación de la carrera de ICA GESTIÓN FINANCIERA Y COMPROMISO SOCIAL; en el tema Créditos Grupales otorgados por la Fundación Espoir agencia Babahoyo, se empleó como metodología la investigación descriptiva y como herramienta una entrevista realizada al Coordinador Regional de la Fundación ESPOIR, para conocer la situación y manejo de este tipo de créditos micro financieros y los problemas generados actualmente en la institución.

La importancia de observar los diferentes procesos para la otorgación de los créditos como los requisitos previos y comprender este tipo de modalidad de banca comunal con garantías solidarias educación y salud e identificar a qué tipo de usuarios se encuentra dirigido y ver como se originan los inconvenientes cuales son los factores que han incurrido en los altos índices morosidad interna presentados en los informes actuales de colocación de cartera de la Fundación en la agencia Babahoyo generando como efecto negativo cuentas por cobrar.

## DESARROLLO

Describiremos de manera breve la actividad económica, jurídica productos y participación en el mercado de Fundación ESPOIR mediante el siguiente trabajo se planteara la problemática en los Créditos grupales de la agencia Babahoyo.

Fundación para el desarrollo Integral ESPOIR es una organización privada sin fines de lucro gobernada por una Asamblea General, Directorio y Asamblea General, cuyo objetivo principal es contribuir al desarrollo económico de mujeres y hombres emprendedores microempresarios de bajos recursos en el Ecuador, ofreciendo servicios financieros de crédito, sujetándose a una metodología de Banca Comunal con educación, facilitando de esta manera el acceso a crédito a mujeres de escaso dinero.

Además ha logrado incentivar el ahorro y ha capacitado en temas de salud, educación para negocios, entre otros a dichas mujeres; por otro lado, es relevante mencionar que desde el año 2011 también está atendiendo a clientes del género masculino.

Una organización sin fines de lucro es creada con la finalidad de beneficiar a sectores vulnerables, en el Art 1 del Reglamento de personas jurídicas sin fines de lucro indica que las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar se encuentran facultadas para constituir corporaciones social y sin fines de lucro, en ejercicio del derecho constitucional de libre asociación con fines pacíficos, las organizaciones que se constituyen pueden adoptar la forma de: Fundaciones, las cuales podrán ser constituidas por la voluntad de uno o más fundadores, considerarse en el estatuto la existencia de un órgano directivo de al menos 3 personas , estas organizaciones buscan y promueven el bien el común general de las sociedad, incluyendo las actividades de promocionar, desarrollar e incentivar el bien general en

sus aspectos sociales, culturales, educacionales, así como actividades relacionadas con la filantropía y beneficencia pública.

ESPOIR para la ejecución de su trabajo tiene una estructura organizacional sencilla de dirección central y de mandos medios cuya sede principal es la Ciudad de Quito (Av. 10 De agosto 5282 y Naciones Unidas, Iñaquito, Edificio Comandato, Oficina PH), donde se desarrollan todas las decisiones de carácter estratégico para la prolongación del negocio en las oficinas regionales en donde labora (6 provincias actualmente: Manabí, Azuay, El Oro, Guayas, Los Ríos y Santo Domingo de los Tsáchilas).

Cada Regional cuenta con personal administrativo-contable, legal de informática, así como supervisores, promotores de crédito y capacitadores, operando de manera independiente y, los resultados se monitorean y consolidan de forma diaria en la dirección central.

La fundación para el desarrollo Integral ESPOIR creada el 6 de Febrero de 1992 con acuerdo ministerial n° 00422 del Ministerio de Bienestar Social y reinscrita el 15 de Septiembre de 1998, inicio sus operaciones mediante donaciones de programas y metodologías, por parte del programa de Bancos Comunes de salud (BSC) ejecutado por la Organización No Gubernamental (ONG) Internacional ThePeople to PeopleHealth Inc (Project Hope).

En el 2001 la fundación inicia este proyecto con un capital de USD 772.665 dólares, valor que se deriva de donaciones por un valor de USD 200.000 dólares y por medio de transferencias de Project Hope por un valor de USD 572.665 dólares , mediante la gestión a nivel nacional se establece un total de activos de USD 1'189.439 dólares y pasivos por una cantidad de USD 351.297 dólares y una cartera inicial de

crédito de USD 61.773 dólares, Project Hope adicionalmente realizo la entrega de las oficinas de las provincias de Manabí, Loja y El oro.

En el 2002 actualiza su calificación de competencia con la Corporación Financiera Nacional (CFN), con la finalidad de llevar a cabo el programa de microcréditos que en la actualidad tiene 17 años de actividad en el mercado de la Micro Finanzas, en los cuales se han otorgado recursos por más de \$ 18,566 millones de USD a mujeres microempresarias de escasos recursos del país.

El 23 de Julio del 2009 la Fundación reformo sus estatutos según acuerdo ministerial N°33 del Ministerio de Inclusión Social y Económica, publicado en el registro oficial N°87 el 14 de Diciembre del 2009, tiene en proyecto constituirse en un institución Financiera pero este proyecto se pospuso debido a que el Código Monetario no considera la figura de sociedad Financiera.

*Actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. (CODIGO ÓRGANICO MONETARIO Y FINACIERO, 2014).*

Para constituirse como sociedad financiera debe tener un mínimo de 11 millones en patrimonio lo que hasta el momento ha sido un plan inviable, por lo que primeramente se deben proyectar alcanzar el punto de estabilidad y posteriormente reanudar la iniciativa.

El sistema financiero nacional se compone de los sectores: público, privado y del popular y solidario, el sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorros y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (NACIONAL, 2008 ).

La Misión de la Fundación es Impulsar el desarrollo económico, social y de salud de las microempresarias y los microempresarios del Ecuador, con énfasis en la población de menores ingresos; con el propósito de mejorar su calidad de vida y la conservación de su medio ambiente, a través del otorgamiento de servicios micro financieros y no financieros.

La metodología de los bancos comunales, denominada en su origen *village banking*, fue creada por John Hath, fundador de FINCA Internacional , se trata de una metodología microfinanciera que ofrece servicios de crédito y ahorro, y se gestiona en grupo. (Hath, 1989).

Este tipo de programa fue diseñado para ser aplicado en zonas rurales y especialmente entre mujeres, este método se ha difundido a otras partes del mundo y se ha adecuado para ser utilizadas en zonas urbanas y en poblaciones mixta, el desarrollo de las micro finanzas en Latino América son desiguales teniendo mayor éxito las de Bolivia

En 1974, el profesor Muhammad Yunus de Bangladesh propuso una forma de organización social para las aldeas rurales a las que llamó Gran Sarker (gobierno rural), de esa forma aparecen los bancos comunales, en 1983 toma forma de banco comercial el 60% de las acciones eran del gobierno y 40% de los” pobres sin tierra” siendo el 94% de sus clientas mujeres.

La implementación de la misión se origina mediante la ejecución de un programa financieramente viable de microcrédito con componentes de capacitación, cumpliendo con total transparencia las metodologías crediticias individual y grupal (banca comunal), con amplia cobertura en el ámbito nacional, cuenta con tecnología actualizada y personal calificado.

La estabilidad de la tasa de Interés del Banco Central ha sido un factor beneficioso para el cumplimiento de resultados proyectados para este año, pese a que el mercado presenta un deterioro en sus indicadores, ESPOIR frente a este problema ha endurecido las políticas de colocación para evitar un deterioro adicional a la cartera. La Fundación cuenta adicionalmente con productos complementarios al programa de Banca Comunal:

- **Crédito Vivamos Mejor:** Otorgado para el mejoramiento de vivienda
- **Crédito Escolar:** Este producto complementario se diseñó para que las socias puedan cubrir los gastos que demanda el inicio de un nuevo año escolar por tanto es de montos pequeños y a cortos plazo.
- **Créditos Emergentes:** Este producto fue diseñado para socias de banco comunales que tienen un crédito activo y que siendo buenas pagadoras, requieren un extra para su negocio.

- **Crédito preciso:** Este producto fue diseñado para asegurar el flujo adecuado de dinero en los negocios de las socias.
- **Crédito Prenda de Oro:** Dirigido para el público general de la Provincia del Azuay para dar respuesta a necesidades imprevistas de dinero que requieren solicitar inmediato.
- **Crédito Individual Micro empresarial:** Diseñado para dar respuesta a las necesidades de los microempresarios del segmento sean o no clientes de la fundación.

Cabe recalcar que la fundación específicamente en la agencia Babahoyo solo trabaja con el programa banca comunal y productos complementarios como crédito emergente y crédito escolar.

### **Ver Gráfico 1.1**

(VIRREIRA CENTELLAS, 2010), Microcrédito es el nombre concedido a aquellos programas que otorgan préstamos pequeños a personas carentes de dinero, para proyectos que son generadores de ingreso y auto-empleo, permitiendo el cuidado y la manutención de ellos y sus familias.

Las tecnologías micro crediticias que presenta el mercado financiero son grupos solidarios, crédito individual, crédito asociativo, bancos comunales, micro leasing, micro warrant, los costos asociados a este modelo crediticio no explícitos (ocultos) en que incurre un cliente/entidad para acceder/otorgar un servicio o producto financiero por parte del acreedor son la obtención de información, el manejo de las transacciones (entregar, recibir, registrar, desembolsar préstamos), reducción el riesgo (contratos, seguimiento y recuperación de créditos), pérdidas por morosidad), por parte del deudor,

costos resultantes de los trámites, inscripción de documentos, gastos de viaje, garantías adecuadas, procedimientos sencillos ,agiles, adecuado seguimiento del plan de pagos, al acumular un buen historial de pagos se incorporan incentivos adicional a usuario como acceso secuencial a préstamos grandes , plazos mayores, tasa de interés menores.

*“Las micro finanzas nacen, pues, como una respuesta a la ausencia de servicios financieros formales para amplias capas de la población de países en desarrollo y al abuso por parte de los usureros del difícil acceso al crédito en dicho países, la metodología microfinanciera sustituye el sistema de garantías basado en el aval, por un sistema basado , por ejemplo, en la promesa por parte del prestamista de la concesión de mayores créditos en caso de que el primer crédito sea reembolsado o en la presión social ejercida por los miembros del grupo de prestatarios cuando el prestamos es solidario”. (BICCIATO, 2002)*

Las características por la cual el microcrédito está dirigido primordialmente a la mujer es la que, en la mayoría de los casos, se hacen cargos de los préstamos, inician un negocio, trabajan y cuidan el progreso del mismo, pagan puntualmente y aportan al bienestar y calidad de vida de sus familias.

El ahorro en Micro finanzas cumple dos funciones: por una parte para garantizar una reservada al cliente que le permite cubrir una necesidad coyuntural y por otra parte capitalizar a la microfinanciera, la capacidad de ahorro es muy elástica y poco o mucho está en todos los niveles de pobreza, incluida la indigencia, eso sí, con diferentes cantidades, por lo cual es necesario para quien ofrezca el microcrédito ofrecer condiciones aceptables para los pobres que suelen ser:

- Proyectar confianza.
- Ofrecer acceso rápido a los ahorros, mejor una liquidez inmediata.

- Es más importante para los depositarios el servicio que la tasa de interés que reciben. Lo cual implica que el ahorro no es un modo de rentabilizar el dinero, sino un método para asegurarse contra una desgracia imprevista. (VONDERLACK & SCHREINER, 2001).

Las ONG nos solo ha sido las introductoras de las micro finanzas en la mayor parte de los entornos de pobreza donde se han desarrollado, sino también de las innovaciones que han configurado a lo largo de los últimos cincuenta años el sector financiero que estamos tratando.

Tipos de Instituciones micro financieras, Según (LEDGERWOOD, 1999):

- ✓ Instituciones Formales (Bancos de desarrollo públicos, Bancos de desarrollo privado, bancos de ahorro)
- ✓ Instituciones semiformales ( Uniones de crédito ,ONG, cooperativas de múltiples propósitos)

(MARULANDA, 2005): Indica que estas nuevas estructuras cambiaron el funcionamiento de las micro finanzas y permitió que estas pudieran establecer un negocio financiero con posibilidades de perpetuarse al obtener beneficios y alcanzar la autofinanciación.

Los ratios financieros más usados en el sector del micro crédito se estructuran en cuatro agrupaciones:

Sostenibilidad/Rentabilidad

*Rendimiento sobre el capital:* Mide la capacidad para aumentar los beneficios de la empresa y el incremento del patrimonio por medio de los rendimientos operativos.

*Rendimiento sobre activo:* Mide la utilización de los activos en función de los rendimientos de las operaciones. Si se incluyen sólo los factores operativos y se excluyen los no operativos es un indicador de las posibilidades futuras de la empresa micro financiera.

*Suficiencia Operativa:* Es la relación entre los costos y los rendimientos operativos.

*Margen de Utilidad:* Porcentaje de ingresos operativos después de los gastos financieros, operativos y provisiones.

*Gestión de Activo/Pasivo Rendimiento sobre la cartera bruta:* Mide la capacidad de la cartera bruta de generar ingresos.

*Gastos de financiación:* Se trata de obtener el coste combinado del financiamiento de la cartera de microcréditos.

*Coste de los fondos:* Se trata del coste combinado de las fuentes de financiación de la institución micro financiera.

#### Calidad de la Cartera

*Cartera en riesgo:* Es la medida de la calidad, en este caso de microcréditos, y consiste en el porcentaje de la morosidad.

*Cartera Cancelada:* Son los microcréditos declarados impagados.

*Cobertura de riesgo:* Qué parte, o toda, de la cartera de riesgo este cubierta por las provisiones. Implica la capacidad de la entidad para hacer frente a los impagados.

#### Eficiencia/Productividad

*Productividad del oficial de crédito:* Número de clientes promedio que puede cubrir un gestor a la vez.

*Valor promedio del micro crédito:* Promedio de los microcréditos concedidos

*Ratio de Gastos Operativos:* Se trata de medir la eficacia de la empresa.

*Coste por cliente:* Es el coste medio de un cliente activo. (AA.VV., 2003).

Mediante una conversación con el coordinador/Jefe de la Agencia en Babahoyo se logró despejar algunas inquietudes acerca de cómo acceder a créditos grupales quien facilito la información necesaria para conocer la situación actual de la agencia.

El proceso para el otorgamiento de créditos grupales inicia con el estudio del sector comercial o zona productiva este programa de créditos inicialmente estaba dirigido a mujeres de escasos recursos con el objetivo de mejorar su economía con plazos de pago de ente 4 a 6 meses y de acuerdo a la calificación de crediticia si ha sido buena durante el ciclo pueden renovar montos a mayor plazo de pago con tasas de interés accesibles que van de acuerdo al segmento de las Micro finanzas.

(FINCA INTERNACIONAL , 2000) , Un banco comunal es un grupo de entre 30 y 50 personas de una misma comunidad, generalmente mujeres, que se unen para garantizarse mutuamente los prestamos recibidos, para favorecer el ahorro y para prestarse apoyo mutuo.

Un grupo de crédito es la agrupación de mujeres microempresarias que desean iniciar una actividad económica o desean aumentar el capital a sus pequeños comercios y a través del cumplimiento de requisitos solicitados por la Fundación pueden acceder a Microcréditos con Salud, educación y garantías solidarias.

En la mayoría de casos es muy difícil para una mujer acceder a un crédito en entidades financieras por la serie de requisitos solicitados y por la condición de pobreza

de las microempresarias, de ahí que la Fundación aporta al desarrollo económico y social del país cumpliendo con su rol de organización no gubernamental, en Babahoyo se puede observar que la mayoría de negocios pueden ser clasificados como Pymes ya que presentan características que le dan este calificativo como el volumen de Ventas, capital social nivel de producción entre otras, la actividades económica encontradas en la Zona son: Comercio en general , agricultura, Venta de Comidas Rápidas, artesanías, servicios de albañilería y transporte, el mínimo número de participantes con que inicia un grupo de grupo es 14 personas emprendedoras que Espoir capacitará antes de iniciarse en promedio se entregan montos de entre \$ 400 a cada integrante del grupo de codeudoras solidarias.

En cualquier caso, el cliente tipo de las micro finanzas es una mujer, con hijos, que tiene a cargo la familia, y si es cierto que las mujeres se han revelado como las grandes usuarias de las micro finanzas, de su óptima utilización para mantener y elevar el nivel de vida de la familia y su seguridad, además de destacar como excelentes pagadoras de los compromisos adquiridos, las micro finanzas, por su parte, han proporcionado a las mujeres, la oportunidad de emanciparse y contribuido a un mayor empoderamiento. (CHESTON & KUHN, 2006)

Es necesario facilitar los requisitos que se requieren para obtener un crédito grupal como: Planilla de luz, agua, teléfono, copia a color de cedula y papel de votación con la cual se realizara la respectiva revisión de buro de crédito para conocer la calificación crediticia de los socios, garantías prendarias de artefactos como: televisor, refrigeradoras, cocinas, lavadoras (excluye escrituras de terrenos, oro, vehículos), se realiza la inspección del negocio y de las garantías, llenar ficha con información personal y del negocio, los socios deben realizar un depósito que sirve como enganche

para el otorgamiento del monto de crédito dicho valor resulta del cálculo del 10% del monto solicitado.

(Otero R. , 1998), Las instituciones de microcréditos deben reconocer que la prestación de servicios de ahorro es para los pobres tan necesaria como la concesión de servicios de crédito.

Las garantías solidarias son un respaldo de pago para cubrir la deuda de algún socio que no cancele y se genere un cuenta por cobrar el resto del grupo es solidariamente responsable de la deuda. La agencia en Babahoyo ha tenido un decrecimiento en colocación de cartera debido a los altos índices de morosidad en los que se han incurrido en los últimos años teniendo como resultado cuentas por cobrar altas, que a pesar de las garantías iniciales no son cubiertas en su totalidad.

En la prácticas las cuentas por cobrar están documentados por facturas, remisiones, contra recibos, títulos de crédito, representan operaciones de ventas que se registran en cuenta corriente; al respecto el maestro (López, 2002)define: “El crédito en cuenta corriente, es aquel que se da cuando dos personas se hacen remesas recíprocas, puede ser de mercadería y dinero, cada cierto tiempo se determinan los saldos de ambas, al compararlos dará como resultado un crédito exigible para una de ella”.

El control de las cuentas por cobrar se realiza de forma planificada cumpliendo con los objetivos propuestos en el reglamento interno de la empresa para asegurar que la gestión de cobranzas es acertada.

“El control puede definirse como el proceso de monitoreo de las actividades que se cumplan como fue planeado y de corrección de cualquier desviación significa.

Todos los administradores deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades se desempeñen conforme a los planeado”. (J, 1994)

De ahí la importancia de la instrucción del ahorro personal que cada socia debe reservar un porcentaje mínimo para socios nuevos el 10% y socios antiguos 14% del monto ,en el transcurso del pago de cada cuota adicional al pre- ahorro inicial al solicitar el crédito representan un soporte para las socias ya que a pesar de no poder retirar este dinero durante el ciclo ( 4- 6 meses ) salvo el caso de emergencia con aprobación de la asamblea , sirven para cubrir saldos morosos en caso de no poder cancelar los últimos pagos , pero que sucede cuando se otorga un crédito y se incurre en mora desde el inicio del recaudo de la primera cuota es ahí donde se originan altos índices de morosidad no aceptables y que no logran cubrirse con la totalidad de ahorros de los socios entonces surgen otros problemas derivados como que se tendrían que usar la utilidades del Grupo que se originan por la actividades internas que realizan las socias como rifas y que este no es inicialmente el fin de las mismas, las Utilidades son para sean repartidas a inicio del nuevo ciclo a cada socia siempre que no queden cuentas por cobrar durante el ciclo crediticio.

Además, se trata de uno de los elementos de más importantes para asegurar el autosostenimiento de cualquier institución financiera dedicada a los microcréditos.

(Otero R. y., 1998)Las instituciones de microcréditos deben reconocer que la prestación de servicios de ahorro es para los pobres tan necesaria como la concesión de servicios de créditos.

La mala colocación de créditos grupales de la agencia pese a que las políticas de crédito y reglamentos están claramente definidos se debe a varios aspectos entre los que podrían mencionar altos índice de mora interna, es decir, no se realiza la debida

constatación del negocio y de prendas y se otorgan créditos de forma no apropiada entonces este dinero no es invertido de forma correcta los créditos otorgados son para incremento del negocio o emprender algo nuevo pero en ciertos casos es utilizado como crédito personal y al llegar la fecha de pago no hay con que pagar, entonces el fin es mejorar la calidad económica del socio siempre y cuando este invierte bien el crédito otorgado.

Existen casos de malversaciones de dinero, es decir, retiros sin autorización y sin el debido soporte de la cuenta bancaria, retiran dinero pero días antes de llegar la fecha de pago depositan dicho valor originándose una malversación de fondos de los socios, como el grupo de crédito está integrado por una directiva presidenta, tesorera, secretaria, fiscal de pagos, fiscal de reglamento, fiscal de salud cada uno de los roles tienen definidos sus funciones la presidenta y tesorera son las encargadas de abrir una cuenta bancaria que estará a nombre de ellas donde los socios depositarán los abonos de cada quincena, nadie dentro del grupo puede retirar el dinero solos las titulares de la cuenta con debida autorización del promotor(a) y demás socios quien firmar un formulario de devolución de ahorros en el caso de estar devolviendo ahorros a los socios que se retiren del ciclo.

En el caso de reparto de utilidades firman también como constancia de que dicho valor les fue entregado, de este tipo de inconveniente informa la asistente de Excel quien de manera quincenal va realizando el registro de pagos y movimientos de los grupos de crédito en la matrices de cada GC que es la base de datos con la que trabaja la fundación, promotores de crédito deben entregar la hoja de reunión con copia de libreta de ahorros donde se reflejan cada uno de movimientos generados en la cuenta como depósitos, intereses, comisiones, retiros, y el cash que realiza la Fundación en cada quincena y dicho retiro es justificado ya que se refleja en el Sistema Orión core

bancario para Micro finanzas en el momento en se ven reflejado retiros de dinero no justificados informan mediante correo al supervisor de Operaciones y Supervisor de Crédito quienes dan seguimiento para regularizar el desembolso de dinero y que se sea justificado y se sugiere cambiar de directiva y aunque el reglamento expresa que estos actos no pueden generarse reinciden en cometer estos hechos, las cuentas no son personales y en ocasiones la Presidenta la usa de esa forma y se genera otro conflicto ya que les realizan cobros de plan telefónicos o demandas judiciales .

Se presentó un incidente con un grupo de crédito que cumplió con todos los requisitos iniciales para otorgación del crédito y en el pago de la primera quincena la mayoría de los socios no cancelaron la primer cuota, suceso que da indicio a que la conformación del grupo es un crédito vinculado que en lo que se pudo observar aquí se buscaron personas que prestaron sus datos personales, prendas y firmaron en constancia de que préstamo era para ellos, los cheques llegaron a cada socio con característica no endosable porque cada uno debió cambiarlo y retiraron el dinero y lo entregaron a la promotora actualmente exfuncionaria de la Agencia quien les presto el dinero pero a una tasa de interés mayor a la determinada este caso puntual la cuentas por cobrar se originaron y a la fecha es un grupo de crédito paralizado.

Para la recuperación de una cuenta por cobrar inicialmente es responsabilidad del promotor conjuntamente el grupo de crédito es solidariamente responsable y al transcurrir un lapso de tiempo de 3 meses a partir de ese momento el encargado es el gestor de cobranzas quien se encargara del respectivo recaudo de abonos de los socios ya sean en efectivo o papeleta lo cual sustenta mediante la emisión de recibos de pagos que son el soporte para constatar el abono, cuando a pesar de las visitas realizadas por el gestor durante 1 año no logra llegar a un acuerdo de pago interviene el gestor legal de la empresa quien ya da un seguimiento jurídico y si a pesar de agotar todo los medios y

recursos para la recuperación de la cuenta por cobrar se procede a liquidar al grupo de crédito con mora interna.

En las Micro Finanzas las garantías, en la mayor parte de los casos, se basan en intangibles como es la reputación social. Ciertamente que esto obliga a un seguimiento exhaustivo del crédito lo que, a su vez, implica un considerable aumento del personal supervisor. (Fernández-Muro. & Aldasoro, 2003).

En la actualidad debido a la temporada escolar se ha elevado el índice de morosidad interna en los grupos de créditos y las proyecciones de colocación de cartera no se han logrado concretar ya que se encuentran recuperando los saldos de deuda para la generación del nuevo crédito, este problema de morosidad se presenta en varias instituciones financieras de micro crédito obligándolas a redefinir sus modelos operativos de cobranzas con el fin de aumentar la recuperación de cartera de créditos y reducir los costos.

El efecto de la morosidad se debe a la demanda de activos, la depreciación de las monedas y el endurecimiento de las condiciones financieras provocan una reducción en la liquidez de los mercados, por último es necesario tener en claro la importancia que la gestión eficiente de cobranza debe iniciar con una buena administración, desde el proceso de emisión del crédito.

## CONCLUSIÓN

Se concluye que la mala colocación de créditos grupales llevada a cabo por promotores de crédito y mantener una cartera de crédito improductiva con índices de morosidad interna altos han suscitado las cuentas incobrables que se acentúan en la Fundación ESPOIR agencia Babahoyo son los problemas principales que se deducen al finalizar el estudio de caso, sumado a ello el ambiente económico en la región por el fuerte invierno ha sido un obstáculo más para el buen funcionamiento de la institución quienes deberán tomar acciones pertinentes para reparar el estado actual de la agencia.

ESPOIR debido al deterioro que muestra el mercado micro financiero, ha endurecido sus políticas de colocación para evitar un desgaste aún mayor de la situación actual, la oportunidad favorable que se presenta para la institución es la estabilidad en las tasas de interés fijadas por el Banco Central para mantener los resultados durante lo que va del año para mitigar la afectación en la que se encuentra actualmente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA.VV. (2003). *Definitions of Selected Financial Terms, Ratios and Adjustments for Microfinance*. Washington.
- BICCIATO, F. B. (2002). *Microfinanzas en Países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. Santiago de Chile.
- CHESTON, S., & KUHN, L. (2006). *Empowering Women through Microfinance*. Nueva York.
- CODIGO ÓRGANICO MONETARIO Y FINANCIERO*. (5 de SEPTIEMBRE de 2014).  
Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>
- Fernández-Muro., G., & Aldasoro, O. (2003). *Alcance versus desempeño financiero en los programas de Micro finanzas*. Madrid: Revista de Economía Mundial, núm ,9,129,152.
- FINCA INTERNACIONAL*. (2000). Obtenido de <http://www.finca.org/why-finca/>
- Hath, J. (1989). *The Village Bank Manual*.
- J, R. V. (1994). *Organización Contable y Administrativa de las Empresas*. Mexico : ECASA.
- LEDGERWOOD, J. (1999). *Manual de Microfinanzas : Una perspectiva institucional y financiera*. Washington.
- López, I. J. (2002). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal, ECAFSA*. Thomson Learning.

- MARULANDA, B. (2005). *Perfil de las Microfinanzas en Latinoamérica en 10 años* . Boston.
- NACIONAL, A. (2008 ). CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, ART 309.
- Otero, R. (1998).
- Otero, R. y. (1998).
- VIRREIRA CENTELLAS, R. (2010). *Introducción a las Microfinanzas* . Buenos Aires .
- VONDERLACK, R., & SCHREINER, M. (2001). *Mujeres, Microfinanzas y Ahorro: Lecciones y Propuestas*. Washington.

## **Anexos**

### **ENTREVISTA**

- 1) ¿Cómo acceder a créditos grupales en Fundación para el Desarrollo Integral – Espoir agencia Babahoyo?**
- 2) ¿Qué requisitos se requieren?**
- 3) ¿Qué es banco comunal?**
- 4) ¿Qué es una Garantía Solidaria?**
- 5) ¿Qué problemática se ha presentado en la agencia en estos últimos 3 años?**
- 6) ¿La mala colocación de créditos se debe según su criterio a que factores?**
- 7) Piensa usted que la metodologías y políticas de crédito son claras**

8) La mala colocación de créditos conlleva a no pago de créditos por lo que aparecen las famosas cuentas por cobrar, ¿qué gestiones se realizan para el recaudo o compromiso de pago de las mismas?

9) ¿En qué tiempo se declara una cuenta por cobrar como cuenta incobrable?

<b>PRODUCTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>MONTO MÍNIMO</b>	<b>FORMA DE PAGO</b>
<b>BANCO COMUNAL</b>	4 - 6 meses	\$ 400	QUINCENAL
<b>CRÉDITO EMERGENTE</b>	4 – 7 MESES	\$400	MENSUAL
<b>CRÉDITO ESCOLAR</b>	DE \$100 HASTA 2 MESES  DE \$200 HASTA 3 MESES	\$100	MENSUAL

	DE \$ 300 HASTA 4 MESES		
--	-------------------------	--	--



✓ Mora Interna y Cuentas por Cobrar

MORA INTERNA AL 05/05/2017

SUPERVISOR	ASESOR	CARTERA	# GRUPOS	MORA INTERNA	PROMEDIO	CUENTAS POR COBRAR
ARODRIGUEZ	DHERRERIA	157,625.80	21	16,951.18	807.20	10,033.99
	FQUINTO	209,665.15	27	31,298.77	1,159.21	5,743.51
	FRIVADENEIRA	138,149.55	19	16,276.66	856.67	2,282.19
	KOLIVARES	258,826.89	26	25,430.63	978.10	9,255.97
	PRAMIREZ	202,148.21	25	29,192.80	1,167.71	5,386.62
<b>Total ARODRIGUEZ</b>		<b>966,415.60</b>	<b>118</b>	<b>119,150.04</b>	<b>1,009.75</b>	<b>32,702.28</b>
SCBABAHOYO	GBABAHOYO	10,580.60	14	40,447.61	2,889.12	5,707.53
	LBABAHOYO	2.00	2	2,422.33	1,211.17	0.00
<b>Total SCBABAHOYO</b>		<b>10,582.60</b>	<b>16</b>	<b>42,869.94</b>	<b>2,679.37</b>	<b>5,707.53</b>
<b>Total general</b>		<b>976,998.20</b>	<b>134</b>	<b>162,019.98</b>	<b>1,209.10</b>	<b>38,409.81</b>

Fuente: Cartera por Oficial y Reporte de Mora interna al 05/05/2017

CUENTAS POR COBRAR AL 05/05/2017

SUPERVISOR	PROMOTOR	2013	2014	2015	2016	2017	Total general
------------	----------	------	------	------	------	------	---------------

	RIVADENEIRA FRANCISCO		452.05	443.50	884.74	21,088.07	22,868.36
<b>ALEXANDRA RODRÍGUEZ</b>	HERRERIA DANIEL	120.80	643.76	2,787.16	11,500.04	26,221.44	41,273.20
	OLIVARES KERLY		0.00	1,465.63	5,552.20	29,244.22	36,262.05
	QUINTO FANNY	92.72		946.00	3,196.83	32,806.73	37,042.28
	RAMIREZ JADIRA		68.22	1,027.91	7,463.02	31,761.06	40,320.21
<b>TOTAL ALEXANDRA RODRIGUEZ</b>		<b>213.52</b>	<b>1,164.03</b>	<b>6,670.20</b>	<b>28,596.83</b>	<b>141,121.52</b>	<b>177,766.10</b>
<b>SCOBANZAS</b>	GBABAHOYO	1,563.22	10,376.96	4,062.09	36,604.95		52,607.22
	LBABAHOYO		2,422.33				2,422.33
<b>Total SCOBANZAS BABAHOYO</b>		<b>1,563.22</b>	<b>12,799.29</b>	<b>4,062.09</b>	<b>36,604.95</b>		<b>55,029.55</b>
<b>Total general</b>		<b>1,776.74</b>	<b>13,963.32</b>	<b>10,732.29</b>	<b>65,201.78</b>	<b>141,121.52</b>	<b>232,795.65</b>

Fuente: Reporte de Mora interna al 05/05/2017

**GRUPOS VISITADOS**

ASESOR	GRUPO	SALDO GC	MORA INTERNA	CUENTAS POR COBRAR	CICLOS CON CTAS.X COBRAR
DHERRERIA	BABA- LA COSECHA	1,229.12	2,152.46	1,138.38	5
	BABA- UNION ACTIVA	2,934.30	2,995.82	230.40	2
	BABA- AGUA VIVA	2,989.22	566.27	463.74	1
	BABA- LA PUNTILLA	1,404.29	1,621.94		
	BABA- BOLA DE ORO	11,777.46	97.17	261.71	1
	BABA- LA ZOILITA	8,226.34	39.79		
FQUINTO	BABA- DIOS NOS BENDICE	1,283.16	360.11	312.89	3
	BABA- BELLAVISTA	6,452.38	1,300.84		
	BABA- UNIDOS VENCEREMOS	11,926.82	5,520.51		
	BABA- EL PALMARIN	7,788.65	1,592.47		
PRAMIREZ	BABA- RAPIDON	4,226.25	3,265.15	1,324.76	1
	BABA- CAMINO REAL	4,957.33	3,342.86	545.58	3
	BABA- NUEVA VENTURA	3,390.65	2,913.87	259.08	1
	BABA- LAS GARDENIAS	5,111.92	2,410.51	1,411.17	2
	BABA- LOS HUMILDES	8,047.54	1,935.09	258.10	1
	BABA- LOS PERALES	16,392.90	2,341.09		
	BABA- CLINIKA	10,838.51	0.00		
	BABA- LAS ORQUIDEAS	17,602.29	500.22		

Fuente: Cartera por Oficial 05/05/2017-Reporte mora interna 05/05/2017

## ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LOS GRUPOS DE CRÉDITO

ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA GRUPOS DE CREDITO (del socio Al GC)			
CODIGO	# PAGOS RETRAZADOS	ACCIONES	DOCUMENTO RESPALDO
1	PREVENTIVO	EL PROMOTOR DEBE RECORDAR EN CADA REUNION LA IMPORTANCIA DE REALIZAR LOS PAGOS A TIEMPO	
2	1er. NO PAGO (1 DIA DE MORA)	VISITA AL DEUDOR POR PARTE DEL GARANTE	Durante reunión del GC, EN ACTA DEL GC: hacer constar que el socio tiene 1er no pago y decisión de visita del garante
3	2do NO PAGO (16 DIAS MORA)	1.- PARA GC SIN FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS: VISITA AL DEUDOR POR PARTE DEL GARANTE Y DE UNA DELEGACION DE SOCIOS 2.- PARA GC CON FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS: VISITA AL DEUDOR POR PARTE DE TODO EL GRUPO SOLIDARIO	Durante la reunión del GC, en ACTA: hacer constar que el socio tiene 2do no pago y el informe que da el garante. Se registra decisión de visita Garante y comisión o grupo solidario (registrar nombre de socios delegados y garante)
4	3er NO PAGO (31 DIAS MORA)	1.- PARA GC SIN FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS: VISITA AL DEUDOR POR PARTE DEL PROMOTOR, GARANTE Y DIRECTIVA DEL GC PIDIENDO ENTREGUE LA PRENDA Y HAGA COMPROMISO DE PAGO 2.- PARA GC CON FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS: VISITA AL DEUDOR POR PARTE DEL PROMOTOR, GARANTE, DIRECTIVA, Y GRUPO SOLIDARIO PIDIENDO ENTREGUE LA PRENDA Y HAGA COMPROMISO DE PAGO. (EL PROMOTOR EN LA VISITA DEBE USAR HOJA DE SEGUIMIENTO)	ACTA DEL GC: hacer constar que el socio tiene 3er no pago y el informe que da el grupo de la gestión realizada. Hacer constar decisión del GC de pedir prenda en garantía voluntaria (Acta Entrega Voluntaria- Recepción de Garantías y Contrato de Compra Venta). El Promotor debe registrar resultado de la gestión en HOJA DE SEGUIMIENTO (DOC. INTERNO FUNDACION ESPOIR)
5	4to NO PAGO (46 DIAS MORA)	SI ENTREGO LA PRENDA Y NO CUMPLE ACUERDO DE PAGO O NO ENTREGO PRENDA: HACER LLEGAR CARTA DE ABOGADO (REQUERIMIENTO EXTRAJUDICIAL/PRIMERA NOTIFICACION) ENTREGADA POR ABOGADO O PROMOTOR Y DELEGADA DE LA JUNTA DIRECTIVA A DEUDOR Y GARANTE	ACTA DEL GC: hacer constar que el socio tiene 4to. no pago, el informe que da el grupo de la gestión realizada. Si se entregó prenda archivar: (ENTREGA VOLUNTARIA DE GARANTIAS, Y CONTRATO DE COMPRA VENTA). Si entregó prenda y no cumplió acuerdo de pago o no entregó prenda: hacer constar decisión de que se envió REQUERIMIENTO EXTRAJUDICIAL. El PROMOTOR debe registrar resultado de la gestión en HOJA DE SEGUIMIENTO (DOC. INTERNO FUNDACION ESPOIR)
6	5to. NO PAGO	VISITA DEL SUPERVISOR Y DE LA DIRECTIVA DEL GC A LA DEUDORA Y GARANTE entrega de (2do. REQUERIMIENTO EXTRAJUDICIAL/SEGUNDA NOTIFICACION) indicando se procederá a tomar acciones judiciales.	ACTA DEL GC: hacer constar que el socio tiene 5to. no pago, el informe que da delegada de Directiva de la gestión realizada. Promotor entrega copia de Requerimiento extrajudicial para archivo, DECISION DE 2do. requerimiento extrajudicial indicando que se tomará decisión de iniciar acción judicial. El PROMOTOR debe registrar resultado de la gestión en HOJA DE SEGUIMIENTO (DOC. INTERNO FUNDACION ESPOIR)
7	6to. NO PAGO	Promotor indica a Supervisor situación, SUPERVISOR ENTREGA DOCUMENTOS A LEGAL	ACTA DEL GC: hacer constar que el soci tiene 6to. no pago, el informe que da la Directiva de la gestión realizada. En Acta debe constar decisión del GC de iniciar acción judicial. El PROMOTOR debe registrar resultado de la gestión en HOJA DE SEGUIMIENTO (DOC. INTERNO FUNDACION ESPOIR)
8	7mo. NO PAGO	LEGAL PREPARA DOCUMENTOS PARA LA DEMANDA y entrega a Supervisor antes de octava reunión copia de demanda a presentarse en Juzgado.	ACTA DEL GC: hacer constar que la socia tiene 7mo. no pago
9	8vo. NO PAGO		Acta del GC: hacer constar que la socia tiene 8vo. No pago. PROMOTOR ENTREGA COPIA DE DEMANDA A GC.
	Una vez concluido el ciclo, (vencido plazo de la Letra de Cambio)	LEGAL INGRESA DOCUMENTACION A JUZGADO LEGAL Y ENTREGA DE CITACION POR PARTE DEL ABOGADO DE LA FUNDACION	

**NOTAS:**

- 1.- El pago de la socia en mora automáticamente detiene el proceso en cualquiera de los pasos.
- 2.- En el caso de Grupos de crédito con formación de grupos solidarios, si no ha realizado gestión hasta el 3er. No pago el GC asumirá que dicho grupo va a cancelar la deuda, por lo que se procederá a descontar de las papeletas de pago que recaen sus integrantes.
- 3.- Es indispensable el registro en los documentos que intervienen en el proceso ya que es la constancia de la gestión realizada.