



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

PROCESOS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.” DE LA
CIUDAD DE AMBATO.

**Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

AUTOR: Segundo Julián Caiza Pacari

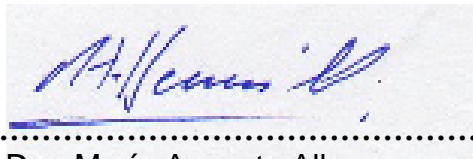
TUTORA: Dra. María Augusta Albornoz

Ambato-Ecuador

2015

APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Dra. María Augusta Albornoz en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación, sobre el tema: “**PROCESOS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO LTDA.**” DE LA CIUDAD DE AMBATO.” desarrollado por el Sr. CAIZA PACARI SEGUNDO JULIAN estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Dra. María Augusta Albornoz
TUTORA


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


Los miembros del tribunal de grado, del trabajo de graduación sobre el tema “**PROCESOS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO LTDA.**” DE LA CIUDAD DE **AMBATO.**”, elaborado por el Sr. Segundo Julián Caiza Pacari, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

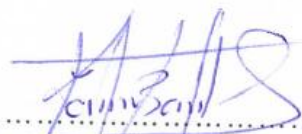
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los Organismos pertinentes.

Ambato, mayo del 2015

Para constancia firman


.....
Eco. Mg. DIEGO PROAÑO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


.....
Dr. GUIDO TÓBAR
PROFESOR CALIFICADOR


.....
Dra. KARINA BENITEZ
PROFESOR CALIFICADOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Segundo Julián Caiza Pacari, con C.I. 180479612-4, tengo a bien indicar que el presente trabajo es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Como también las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de mi persona.

Ambato, mayo del 2015

AUTOR



Julián Caiza

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicárselo a cada uno de los integrantes de mi familia en especial a mis padres, José Cruz Caiza y María Rosa Pacari, pilar fundamental en la consecución de los éxitos en mi vida, porque gracias a ellos he podido realizarme como persona y también como profesional. Y además a mis esposa querida Beatriz Pacha, por su constante apoyo en todo momento.

A la Universidad Técnica de Ambato por haberme dado la oportunidad de volver a las aulas de clases, abriendo las puertas a la carrera.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a Dios Todopoderoso por ser mi guía, mi luz en cada paso que doy.

A mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme permitido cursar sus aulas, a los señores profesores, quienes tienen la ardua tarea de educar a futuras generaciones en nuestro país y así entregar profesionales al mercado laboral que cubran con las expectativas de cada empresa y en especial a la Dra. María Augusta Albornoz quien fue mi guía durante la investigación y permitió la realización de este trabajo.

De igual manera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO LTDA por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación.

Y gracias a mi familia, y de manera especial a mi esposa que está siempre conmigo apoyando incondicionalmente.

JULIAN CAIZA

INDICE GENERAL
PÁGINAS PRELIMINARES

APROBACIÓN DE LA TUTORA	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	III
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	X

CAPÍTULO I

1.	EL PROBLEMA	1
1.1	TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1	CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
1.2.1.1	MACRO CONTEXTO	2
1.2.1.2	MESO CONTEXTO.....	3
1.2.1.3	MICRO CONTEXTO.....	4
1.2.1.4	ÁRBOL DE PROBLEMAS:	6
1.2.2	ANÁLISIS CRÍTICO	7
1.2.3	PROGNÓISIS	7
1.2.4	FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.2.5	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	8
1.2.6	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACION.....	8
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4	OBJETIVOS.....	10
1.4.1	OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEORICO	11
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	11
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4	CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	20
2.4.1	MARCO CONCEPTUAL.....	23

2.5	PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS	40
2.6	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	40
CAPITULO III		
3.	MARCO METODOLÓGICO	41
3.1	ENFOQUE INVESTIGATIVO.....	41
3.2	MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	41
3.2.2	DOCUMENTAL-BIBLIOGRÁFICA.....	42
3.3	NIVELES DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4	POBLACION Y MUESTRA	44
3.5	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	45
3.5.2	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	46
3.6	RECOLECCION DE LA INFORMACION	47
3.7	PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	48
3.7.1	PROCESAMIENTO	48
CAPITULO IV		
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	49
4.2	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRANZAS ..60	
4.3	INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA CHIBULEO..	63
4.4	VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS	65
CAPITULO V		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1	CONCLUSIONES.....	69
5.2	RECOMENDACIONES	70
CAPITULO VI		
6.	PROPUESTA	71
6.1.	DATOS INFORMATIVOS.....	71
6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	74
6.3.	JUSTIFICACIÓN.....	75
6.4.	OBJETIVOS.....	76
6.5.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	76
6.6.	FUNDAMENTACION	77
6.7.	METODOLOGIA MODELO OPERATIVO.....	82
6.8.	ADMINISTRACION	101
	BIBLIOGRAFIA.....	103
	ANEXO	105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE	45
TABLA 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE....	46
TABLA 3: PREGUNTAS BÁSICAS PARARECOLECCION DE LA INFORMACION.....	47
TABLA 4: PUNTUALIDAD ENLOS PAGOS.....	50
TABLA 5: EMISIÓN DEL DOCUMENTO CON EL NUEVO SALDO.....	51
TABLA 6: ADECUADO PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA	52
TABLA 7: ADECUADO COBRO	53
TABLA 8: ENVIO DE MENSAJE RECORDATORIO	54
TABLA 9: TIEMPO MÁXIMO PARA CANCELAR LA DEUDA.....	55
TABLA 10: PERSONAL CAPACITADO	56
TABLA 11: LLAMADAS TELEFÓNICAS	57
TABLA 12: LIQUIDEZ.....	58
TABLA 13: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA 2013	60
TABLA 14: COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE CARTERA	61
TABLA 15: INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRO SEMESTRAL	62
TABLA 16: INDICADORES DE COBRO	62
TABLA 17: COMPORTAMIENTO DE LOS ACTIVOS CORRIENTES.....	63
TABLA 18: FÓRMULAS E INTERPRETACIONES	63
TABLA 19: INDICADORES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA CHIBULEO.....	64
TABLA 20: CORRELACIÓN DE KARL PEARSON	67
TABLA 21: COSTO DE LA PROPUESTA.....	73
TABLA 22: FODA	88
TABLA 23: INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	91
TABLA 24: ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	102
TABLA 25: PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS	6
GRÁFICO 2: RED DE INCLUSIÓN	20
GRÁFICO 3: PROCESO DE COBRANZA.....	21
GRÁFICO 4: LIQUIDEZ	22
GRÁFICO 5: PUNTUALIDAD DE PAGOS.....	50
GRÁFICO 6: EMISIÓN DEL DOCUMENTO CON EL NUEVO SALDO	51
GRÁFICO 7: ADECUADO PROCESO DE COBRANZA	52
GRÁFICO 8: ADECUADA GESTIÓN DE COBROS	53
GRÁFICO 9: ENVIO DE MENSAJE RECORDATORIO	54
GRÁFICO 10: VISITA DEL GESTOR.....	55
GRÁFICO 11: PERSONAL CAPACITADO.....	56
GRÁFICO 12: TASA DE INTERÉS EN COLOCACIONES.....	57
GRÁFICO 13: LIQUIDEZ	58
GRÁFICO 14: CORRELACIÓN DE PEARSON	68
GRÁFICO 155: ORGANIGRAMA.....	86
GRÁFICO 16: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	90
GRÁFICO 17: DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	99
GRÁFICO 18: DIAGRAMA DE FLUJOS DE SUBROGACION DE PAGOS	100

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de graduación se encuentra desarrollado de manera independiente con el tema: “PROCESOS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC CHIBULEO LTDA.” DE LA CIUDAD DE AMBATO, el enfoque es crítico – propositivo, una vez realizada la investigación del problema, se procede a proponer una alternativa de solución. Si la cooperativa Chibuleo determina un modelo adecuado en la gestión de cobros será mejor en cuanto a la productividad del servicio es decir que brindara, mejores servicios financieros, agilizará despachos de crédito, ofrecerá variedad de productos complementarios pero sobre todo optimizara recursos.

La metodología utilizada responde a las exigencias de la investigación científica del conocimiento, basándose en la revisión bibliográfica, los principales resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y operacionalización de las variables de la hipótesis, los mismos que han sido analizados e interpretados hasta llegar a la comprobación de la hipótesis, el estudio investigativo presentado en esta tesis trata de un trabajo técnico de investigación que permiten un mejor desempeño de la empresa tanto en el área administrativa como operativa.

Se considera que uno de los principales tratamientos que se da a la gestión de cobros es garantizar una liquidez eficiente a través controles internos apoyados por documentos de soporte que nos permitan conocer la existencias de despilfarro de los elementos que integran a los servicios financieros que allí se ofrecen, además de ello ha logrado demostrar que por medio de diversos controles internos se reduce funciones inadecuadas y se mejoran la calidad del servicio financiero.

La evaluación o seguimiento que se aplique al modelo de gestión permitirá a la institución cotejar los resultados obtenidos o las respectivas variaciones que se puedan dar de un año a otro, así para determinar resultados favorables o desfavorables.

INTRODUCCIÓN

La cooperativa Chibuleo en los últimos años ha venido incrementado sus operaciones financieras gracias a la confianza de los socios, de la misma manera como crecieron en magnitud, su cartera de créditos a incrementado el porcentaje de morosidad sea esta, por diferentes cuestiones, razón por la cual la liquidez de la institución se ve afectada.

Por lo cual la institución debe optar por buscar nuevas herramientas estratégicas de trabajo, especialmente en el tema de recuperación de cartera. Es decir, aplicar una adecuada gestión de cobranzas, para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

El presente trabajo investigativo para una mejor comprensión, está estructurado en seis capítulos como se menciona a continuación:

Capítulo I. El Problema a investigar, el cual incluye: planteamiento, objetivos y justificación del por qué y la importancia del estudio. Los objetivos del trabajo, sustentan la necesidad de diseñar un programa sobre las estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje.

Capítulo II. Marco Teórico. En el mismo se indican los antecedentes del problema, aspectos teóricos, teorías que sustentan la investigación, categorías fundamentales, red de inclusiones conceptuales y su fundamento teórico, para realizar un análisis sobre los diferentes aspectos teóricos para consolidar las metas de este trabajo.

Capítulo III. Metodología, en este capítulo se hace referencia al enfoque del investigación, modalidad y tipo de investigación.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados, se presenta a través de cuadros y gráficos estadísticos los resultados obtenidos en la guía de observación y encuestas aplicadas al personal involucrado en la cooperativa CHIBULEO LTDA. También se realizó la comprobación de la hipótesis a través de la aplicación del estadígrafo de Pearson

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, corresponde a las conclusiones y recomendaciones para la aplicación de la propuesta y las conclusiones de los resultados que se esperan lograr.

Capítulo VI Propuesta, se presenta la propuesta de solución al problema identificado en la cooperativa, a través del planteamiento de una gestión de cobranza que permita mejorar los cobros de cartera y por ende mejorar la liquidez de la institución, en la cual constan los procedimientos adecuadas para una eficiente cobro de las deudas . Estos procedimientos de cobranza permitirán a la entidad adquirir ventajas competitivas frente a socios que se encuentren en mora y poder mejorar la liquidez.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Procesos de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda. Matriz Ambato”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO LTDA cuenta con un proceso deficiente de cobranza que no aporta a mejorar la liquidez financiera, por lo que se genera un problema para la cooperativa. Como consecuencia de esta deficiencia, se genera complicaciones para el desarrollo óptimo y por ende, una prestación de servicios crediticios que no satisfagan las expectativas de los socios.

El departamento de cobranza, de acuerdo al reporte de morosidad, que se realizan mensualmente, indica que se ha originado el problema antes mencionado, porque la cooperativa ha concentrado más su interés en desarrollar manuales de riesgo y no generar un modelo de cobranza para asegurar la recaudación crediticia.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO LTDA, está regida bajo la Ley de la Economía Popular y Solidaria, porque a partir del año 2013, todas las instituciones financieras intermediarias de efectivo pasaron al control de la S.E.P.S. Esta ley dice que las cooperativas son formas de organización de la economía popular como las Unidades Socioeconómicas, tales como: los

emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes o servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencias. Todas sujetas al control de la Dirección Nacional de Cooperativas –MIES.

1.2.1.1 Macro contexto

El cooperativismo como forma de organización empresarial, ha cumplido muchos años en el Ecuador; sin embargo, la participación y el desarrollo de las cooperativas indígenas en el mercado financiero, no habían existido y menos importancia se daba, a éstas instituciones dirigida por indígenas. Hasta el año 2000 estos problemas se dieron por la desconfianza que tenían las otras organizaciones financieras, debido a que tenían un bajo nivel de educación y un total desconocimiento en cuanto al ámbito cooperativista. Luego del feriado bancario que hubo en el Ecuador las personas empezaron a confiar su dinero en las instituciones financieras indígenas, de ahí en adelante hasta la actualidad, estas cooperativas lideradas por indígenas tienen una aceptación “increíble”, llegan hasta el punto de que en algunas cooperativas, de entre las más reconocidas están la Cooperativa Chibuleo, Coop. Mushuc Runa, Coop Ambato, tienen hasta 100000 socios, superando activos con más de 140 millones. Dato obtenido de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria y Diario el Comercio.

Troncoso menciona, (2011): “Las instituciones financieras en especial las cooperativas, han comenzado a utilizar nuevas técnicas y estrategias con el fin de ofrecer productos más personalizados a sus clientes, realizar una gestión de procesos más efectiva, ejecutar estrategias más rentables para cada segmento de clientes y efectuar una medición más certera de la rentabilidad de las actividades de cobranza”. Por ello es que las prácticas como reestructurar deudas, reducciones a la línea de crédito e intensificación de la comunicación con el cliente, han sido muy exitosas.

Debido a aspectos claves como el porcentaje de morosidad, el congelamiento del otorgamiento de créditos y la falta de liquidez en el mercado de cuentas existentes, producto de la crisis originada en Estados Unidos en el 2008, las instituciones financieras se vieron obligadas a redefinir los componentes de sus modelos de cobranza. Según el estudio “Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis”, elaborado por Deloitte, durante los años previos a la crisis, la estrategia de estas instituciones se basó principalmente en la innovación de productos crediticios y en promover el otorgamiento de créditos, con una administración de riesgo inadecuada.

Jácome, en declaraciones a EL COMERCIO, señaló que en el país hay 900 cooperativas de ahorro y crédito y 12 000 cajas o bancos comunales. Según Jácome, en el sector no financiero hay unas 2 500 cooperativas de producción, servicios y vivienda, encaminando sus labores en la construcción de casas, conjuntos habitacionales, brindando servicios de transporte y apoyando a la pequeña producción como son los artesanos, lo que ha ocasionado que exista un mayor control en el segmento financiero.

1.2.1.2 Meso contexto

En la actualidad se ha incrementado las cooperativas de ahorro y crédito en varias provincias del Ecuador, según Diario La Hora Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha, con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su mayoría indígenas, que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio.

Para Jácome , en declaraciones a EL COMERCIO, menciona que:

Tungurahua actualmente cuenta con 402 entidades financieras, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito que ofertan créditos a los 504 583 habitantes de la Provincia, en la ciudad de 329 000 habitantes operan 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios para el consumo, la vivienda y la producción.

Eso significa que por cada 1 255 personas en una zona poblada, hay una entidad crediticia. El sector creció a partir de la crisis bancaria de 1999.

1.2.1.3 Micro contexto

La cooperativa Chibuleo Ltda., creada mediante el Acuerdo Ministerial N.-003 del 17 de enero de 2003, iniciando sus actividades financieras en marzo del mismo año, además de brindar apoyo al ámbito social y cultural acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida.

Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está escribiendo una historia de éxito, ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para la gente de nuestro país, con más de 70 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato, 12 de Noviembre y Mariano Eguez.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO LTDA, ofrece a los socios diversos servicios, entre los que se destacan: créditos educativos, comercial (pymes), de consumo, microcréditos, recalando este último, como uno de los principales y amplios servicios, debido a que en este segmento se concentrará el 70% de las colocaciones ,y un 30% en el de consumo, según el manual de créditos de la institución, cabe indicar que en el segmento de microcréditos, existen sub-segmentos como el minorista, simple y ampliada, cada uno con sus tasas de interés respectivos, mismos que deben tener un manejo adecuado en todo su

proceso desde el análisis, la concesión y aún más relevante el desembolso de crédito. Los principales objetivos de la Cooperativa son:

- Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena de Tungurahua.
- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.

Además ofrece servicios complementarios como: el envío de remesas por Money Gram, Ecu transfer, Rapipagos, pago del bono solidario, patio de autos Chibuleo, almacén de electrodomésticos, seguro de accidentes para los socios, entre los más notorios para el cliente en general.

La liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda. en el segundo semestre del año 2013 se ve afectada por el incremento de morosidad de sus socios, debido a que por su expansión y un deficiente proceso de cobro no tienen un desembolso de los créditos como se espera.

1.2.1.4 ÁRBOL DE PROBLEMAS:

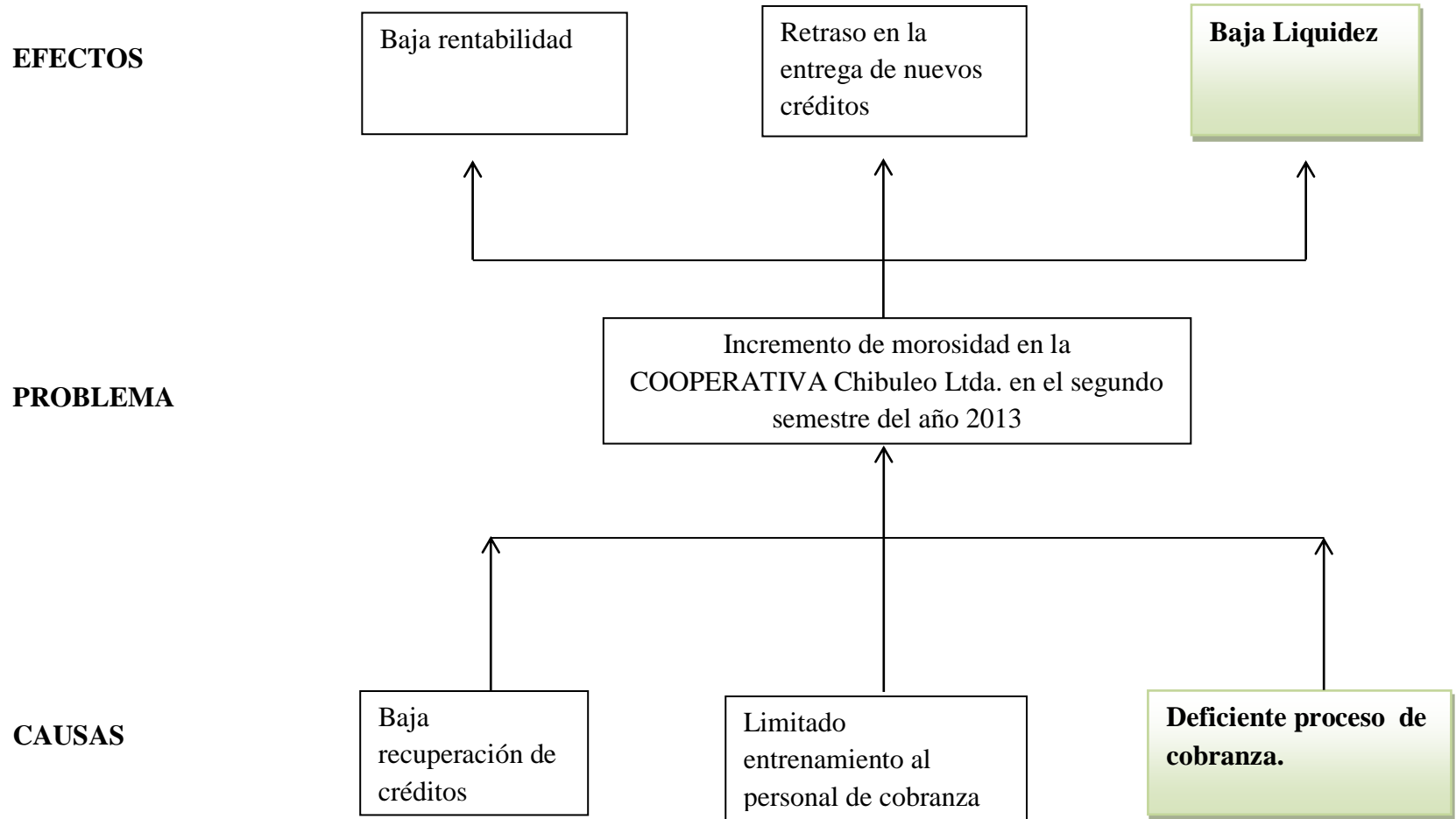


Gráfico 1: Árbol de problemas

Elaborado Por: Caiza Julian

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

Debido al limitado entrenamiento al personal del departamento de cobranza para la recuperación de créditos, la cooperativa Chibuleo Ltda. tendrá dificultad con la recuperación de los mismos, ocasionando así un retraso en la concesión de nuevos créditos por el incremento de la morosidad esto tendrá un efecto con un grado mayor debido a que los socios recurrirán a la competencia buscando rapidez en la entrega de créditos, así la cooperativa perderá socios.

Si el problema principal es el incremento de morosidad para el segundo semestre, año 2013 debido al deficiente proceso de cobros que actualmente está utilizando el departamento de cobranza, tendrá como efecto un bajo liquidez en sus operaciones financieras, disminuyendo así su capacidad de cubrir obligaciones con terceros o entregar nuevos créditos.

El modelo de gestión de cobranza es importante para cualquier empresa, en especial para financieras y, para la cooperativa es una necesidad que va creciendo acorde a sus expectativas crediticias y la complejidad de las operaciones. La causa de una deficiente administración crediticia en la cooperativa en estudio, tiene como efecto principal la baja recuperación de los créditos.

1.2.3 PROGNÓISIS

La cooperativa Chibuleo Ltda. al no evitar el crecimiento de morosidad con un proceso de cobranza eficiente, crea un ambiente de total incertidumbre en el comportamiento de la recuperación de créditos y un desconocimiento de las posibles debilidades en cuanto al manejo de socios, causando así la disminución de la liquidez; además, la Cooperativa para evitar éste debilitamiento, hace que sea necesario que la Cooperativa empiece a buscar un modelo de gestión de cobranza y lograr la mayor

liquidez en la institución, de esta forma, fidelizar a los socios con un amplio porcentaje de aceptación.

Si la cooperativa no soluciona el problema de morosidad puede conllevar a que los gastos en la recuperación sean más altos, teniendo disminución de liquidez, costos financieros más altos y por ende, la rentabilidad afectaría al patrimonio; además provocará que la institución no pueda cumplir con sus proveedores, empleados, obligaciones tributarias y por último, como se está dando con las pequeñas cooperativas, el cierre de la misma por insolvencia.

1.2.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Es el proceso de cobranza lo que incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda. para el segundo semestre del año 2013?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué tipo de indicadores de gestión de cobranza utiliza la cooperativa?

¿Se realiza análisis comparativos de liquidez del segundo semestre año 2013 de la COAC Chibuleo con relación al primer semestre año 2014, mediante indicadores financieros?

¿Qué Modelo de Gestión de Cobranza se debe proponer para el mejoramiento de la liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda.?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACION

Delimitación de Contenido

Campo: Contabilidad

Área: Financiera

Aspecto: Modelo de Gestión de Cobranza

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la Cooperativa CHIBULEO Ltda.” ubicada en la ciudad de Ambato.

Delimitación Temporal

Segundo semestre del año 2013

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de procesos eficientes de cobros para la cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO LTDA. es sumamente relevante, pues su aplicación permitirá que el análisis e instrumentación de créditos y cobros se desarrolle dentro de una norma, enmarcada a mejorar la liquidez en el contexto propio de esta institución financiera.

El proceso de cobranza permitirá la recuperación de cartera de una manera efectiva, a través de procedimientos exclusivos e innovadores que permitan mantener los márgenes adecuados de vencimiento, contribuyendo de esta forma a mejorar la liquidez de la empresa.

La investigación es posible realizarla y ponerla en práctica, porque siendo parte de ella, se cuenta con la autorización para acceder a los datos requeridos y proponer mejoras a los procesos crediticios.

Esta investigación es original, pues la institución no cuenta con un proceso de cobranza eficiente que contribuya a mejorar la liquidez.

El interés al realizar esta investigación es mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda. Proponiendo un proceso de cobranza, mismo que permitirá alcanzar un crecimiento institucional y el cumplimiento de los objetivos establecidos, posicionándose cada vez más en la mente de los socios actuales y de los socios potenciales.

La presente investigación es de gran beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. porque se determinará una solución viable en el proceso de cobranza, lo cual permitirá el desarrollo y crecimiento de la empresa y del entorno con mejor liquidez.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar el proceso de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa CHIBULEO Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Levantar indicadores de gestión de cobranza.

- Elaborar un análisis comparativo de liquidez del segundo semestre año 2013 de la COAC Chibuleo con relación al primer semestre año 2014, mediante indicadores financieros.

- Proponer un modelo de gestión de cobranza que permita el mejoramiento de la liquidez de la Cooperativa.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez realizado la búsqueda de literatura referente al problema para investigar y revisión correspondiente de trabajos de investigación con temas a fines, existen varios trabajos de grado que servirán de sustento para el desarrollo de la propuesta en el área de cobranzas.

Sobre trabajos de investigación efectuados en instituciones financieras del país, se halló el siguiente:

Según, **VERA (2013: 56)** autora de la tesis “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011” concluye que:

Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución.

Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes.

Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.

Las metas como en la satisfacción del cliente, en virtud de poder dar respuestas oportunas y efectivas.

Indica, **MORAN (2010: 174)** en su trabajo de investigación sobre “Implementación de un modelo para la administración de los excedentes de liquidez del instituto de investigaciones socioeconómicas y tecnológicas (Insotec) ” aporta con las siguientes observaciones:

Según la evolución de los saldos podemos evidenciar que hay una relación directa de la liquidez con los fondos internos y externos de financiadores, ya que se mantiene niveles altos de liquidez mientras se vaya colocando paulatinamente los fondos recibidos por los financiadores, y se produce una contracción de la liquidez en los periodos en los que se tiene que realizar pagos fuertes de capital a los financiadores.

Así mismo vemos que el monto de las inversiones financieras se incrementa al momento que INSOTEC recibe fondos del exterior, ya que no se los destina inmediatamente a créditos con sus clientes, y para obtener una rentabilidad sobre los mismos se realizan Inversiones Financieras temporales.

Se puede resaltar que INSOTEC al momento de recibir nuevos recursos, ya sean externos o internos, no los está colocando inmediatamente, produciéndose de esta forma pérdidas por mantener recursos relativamente ociosos y no ocuparlos para el fin mismo de INSOTEC que son las operaciones de microcrédito.

Además, **CAMPAÑA (2010: 75)** en su trabajo “La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda. 2010”. concluye que:

La cooperativa dispone de varios productos para captar el ahorro y disponer de fondos para entregar créditos sin embargo la institución no se ha desarrollado por falta de herramientas técnicas que mejoren esta gestión.

Para poder obtener mejores resultados de la gestión empresarial, se hace necesaria la implementación de herramientas técnicas, que permitirán lograr la efectividad empresarial; es decir evitar el desperdicio de los recursos que tiene una empresa.

El servicio que actualmente otorga la Cooperativa a sus asociados en términos generales es bueno; pero es menester para mejorar; ya que esto permitirá contar con nuevos asociados y la Cooperativa podrá crecer.

En las conclusiones mencionadas anteriormente, de los diferentes trabajos de investigación con sus respectivos temas, indican que, cada una de las instituciones financieras tienen algún tipo de problema sea esta económica, financiera, de gestión, administrativa, etc. Mismos que impiden el cumplimiento eficiente de objetivos y metas, por ende, necesitan solucionar lo más pronto posible mediante diferentes paradigmas de solución.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para un mejor entendimiento y basamento filosófico de las ideas y teorías sobre el tema a tratar en el problema de la tesis en proceso, se iniciará con la definición de filosofía porque se debe partir de un entendimiento epistemológico de la palabra para abrir las concepciones del conocimiento posterior. Así se aporta con las definiciones ABC. (Internet) que menciona que filosofía “es la ciencia que se ocupa de responder

los grandes interrogantes que desvelan al hombre como ser el origen del universo o del hombre, el sentido de la vida, entre otros, con el fin de alcanzar la sabiduría”.

Según, **RECALDE (2011)**, el paradigma critico-propositivo “es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometida con lógicas instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad”. pp. # 2

El presente trabajo investigativo se realizará en el esquema del paradigma crítico propositivo debido a que propone nuevas soluciones a los problemas que se presentan en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. (Como es el deficiente proceso de cobranza), y éste conlleva como consecuencias, como puede ser el impacto decreciente en la liquidez, además de un limitando logro de los objetivos planteados.

Con el paradigma mencionado anteriormente se indagará y determinará un proceso de cobranza eficiente, que ayude al mejor desenvolvimiento del área de cobranza, remplazando el viejo paradigma de otorgación de crédito con un enfoque de recuperación deficiente, y con una adecuada gestión se tiende a reducir el índice de morosidad.

Ontológica

La ontología es una rama de la filosofía que se ocupa de distinguir un sistema real de un ocupacional, en esta situación la situación actual que utiliza la cooperativa para realizar la recuperación de cartera con lo definido en los manuales existentes. En el campo de la Inteligencia Artificial lo que existe es aquello que puede ser representado”.

Como cualquier intermediario financiero, las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas al problema del riesgo del crédito o también denominado riesgo crediticio, es decir, se encuentran expuestas a enfrentar el retraso en el cumplimiento de pago de los créditos que han otorgado y en algunos casos pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago, ocasionando el incremento alto con el índice de morosidad.

Axiológico

Este término hace referencia a los valores que utiliza la investigación para el logro de los objetivos planteados anteriormente.

Para determinar un proceso eficiente de cobranza en la cooperativa Chibuleo Ltda., la presente investigación está influida por valores como la responsabilidad, la honestidad y la integridad, los cuales permitirán que la información sea verídica y la interpretación tenga fundamento del tema investigado y luego dar soluciones, que al ejecutar den resultados positivos para el logro de objetivos de la entidad financiera.

Epistemológico

Define a la epistemología como “ la ciencia que estudia el conocimiento humano y el modo en que el individuo actúa para desarrollar sus estructuras de pensamiento”.

Definiciones (2014)

El problema investigado en la Cooperativa Chibuleo es el deficiente proceso de cobranza, mismo que conlleva a un incremento en la morosidad y a un bajo liquidez de la institución para lo cual se realizará una investigación mediante un diálogo directo con el responsable del departamento de cobranza de la cooperativa y su respectiva encuesta a funcionarios del departamento ya antes mencionado y socios de la cooperativa.

Metodológico

Según, **PARRA (2010: 35)**, menciona Metodología, es el conjunto de métodos por los cuales se regirá una investigación.

La investigación se basará mediante el enfoque cualitativo, utilizando la indagación de campo, encuestas, mismo que permitirá que la información obtenida sea procesada apropiadamente para determinar los procesos eficientes.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ante el aumento de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, más aún en la provincia de Tungurahua, se crea la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria con la que se regirán las cooperativas para un mayor control. Según diario El Telégrafo 40 cooperativas pasan a control de la Superintendencia de Economía Popular, este tipo de entidades superaron el año pasado los \$ 3.800 millones en activos y cuentan con \$ 3.000 millones en depósitos. El sector mantiene un crecimiento sostenido del 20 por ciento”.

Por ende, para una mejor concepción de la idea y responsabilidad de todo cooperativa, se cita la definición que emite la constitución de la república del Ecuador acerca del sector financiero y una parte de la ley de economía popular y solidaria, que refiere a cooperativas de ahorro y crédito.

En la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) manifiesta lo siguiente:

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro.

Además, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2013) manifiesta lo siguiente:

CAPÍTULO I

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;

e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;

h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

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

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

- Solvencia patrimonial;
- Prudencia Financiera;

- Índices de gestión financiera y administrativa;
- Mínimos de Liquidez;
- Desempeño Social; y,
- Transparencia.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Diagrama 1: Categorización de la Variable Independiente y Dependiente

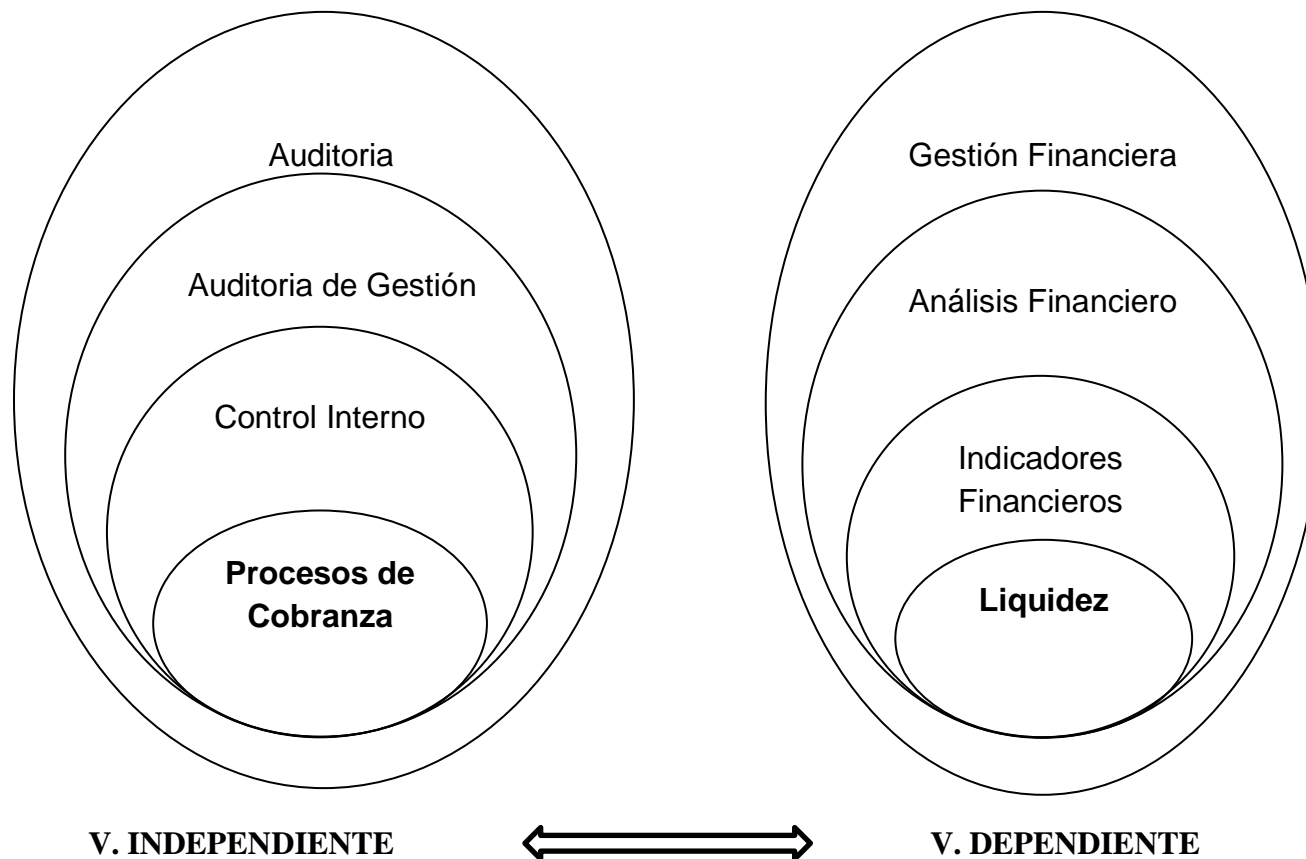


Gráfico 2: Red de inclusión

ELABORADO POR: Caiza Julián

Subordinación conceptual

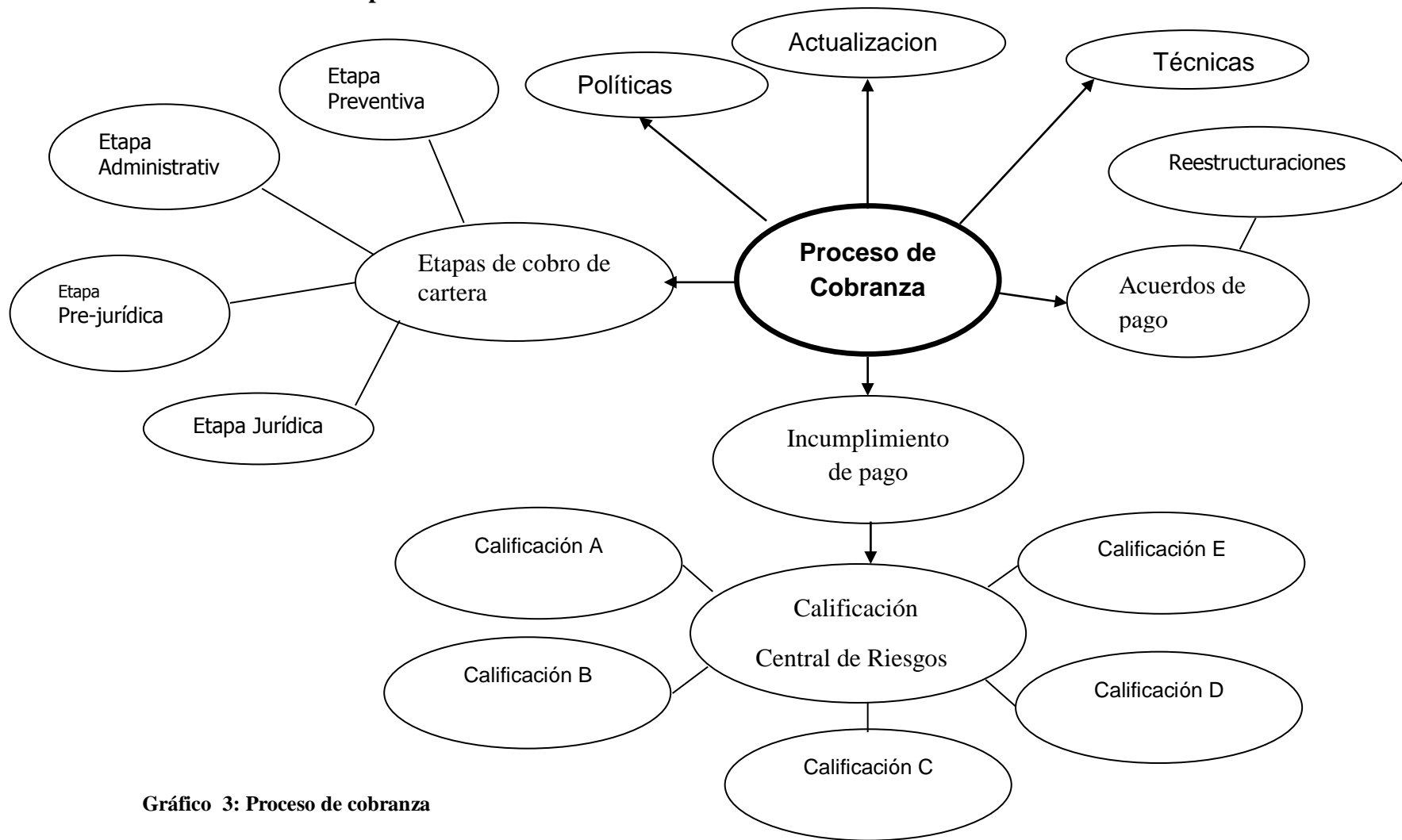


Gráfico 3: Proceso de cobranza
ELABORADO POR: Caiza Julián

Subordinación

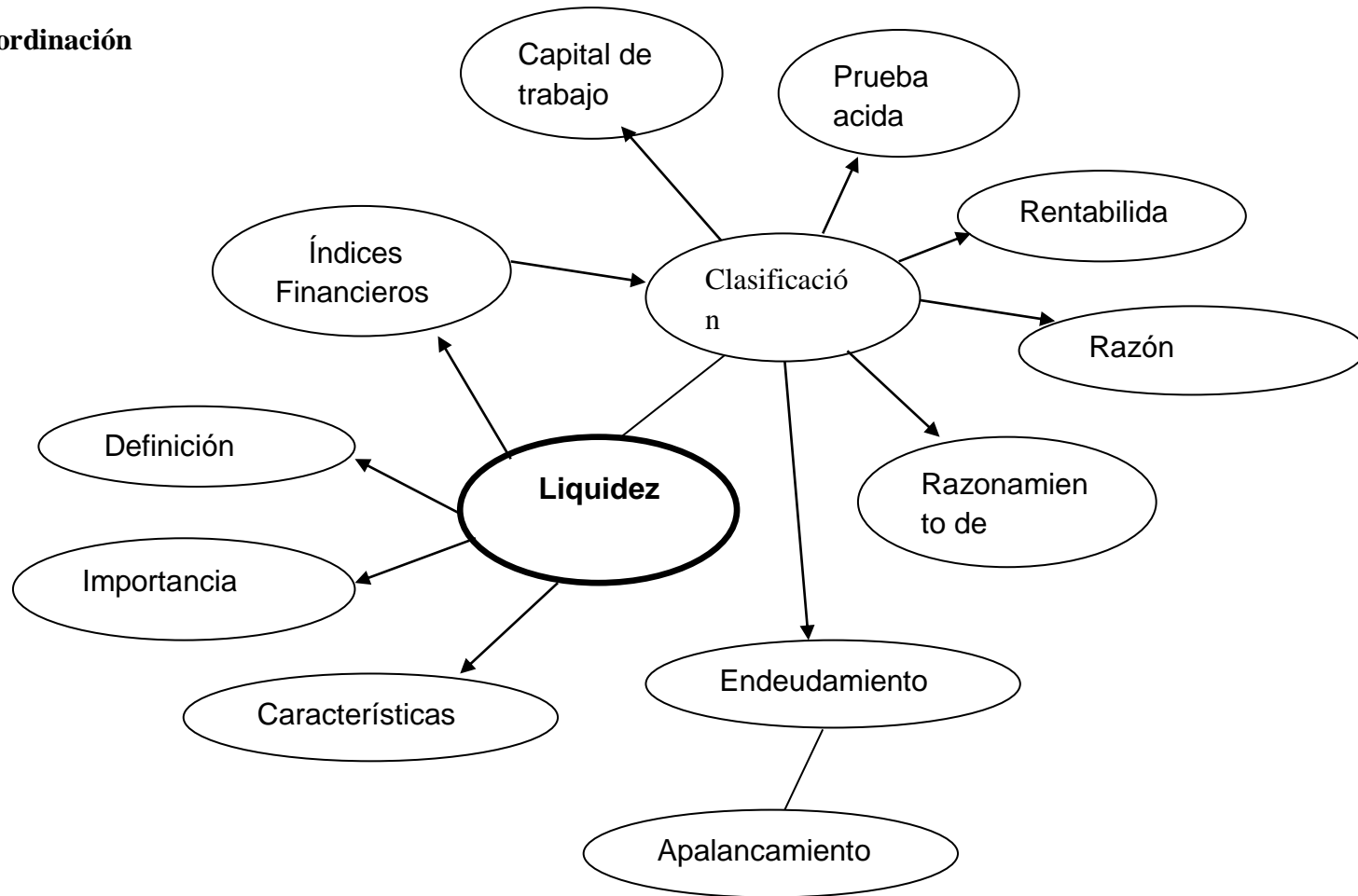


Gráfico 4: Liquidez

ELABORADO POR: Caiza Julián

2.4.1 MARCO CONCEPTUAL

VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE COBRANZA

Auditoria

SÁNCHEZ (2006: 2) expresa que “es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”.

En base a las definiciones que dan los autores antes mencionados, se entiende que Auditoria es una herramienta indispensable para la administración de la empresa que permite evaluar el desempeño de las funciones, actividades económicas, prevenir riesgos, etc. Para el logro de los objetivos que desean todo accionista.

Clases de Auditoria

Auditoria interna

SANTILLANA (2002: 6) en su texto nos dice que “Auditoria Interna es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consiste en examinar y evaluar las adecuaciones y eficiencia de otros controles”.

Según, **HERNÁNDEZ (2010)**, en su artículo “Auditoría y control interno” menciona que:

La Auditoría Interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades. Por consiguiente, la Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como

contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Los servicios de Auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen

Se entiende que la auditoría interna es un proceso interno de la organización que examina y evalúa las actividades y procesos de gestión para el correcto funcionamiento de las operaciones; es muy independiente a la auditoría externa debido a que esta lo realiza la administración misma de la organización.

Auditoría externa

MADARIAGA (2004: 18), refiere “son los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros presentados por una empresa. Se trata de dar carácter público, mediante la revisión, a unos estados financieros que en principio eran privados”.

La auditoría externa es “Es el examen realizado para expresar un criterio profesional sobre el funcionamiento y eficiencia que tiene una organización en el desarrollo de una determinada gestión, este trabajo lo elabora personal independiente, ya sea que trabaje en forma lucrativa o no, las entidades dedicadas a estas evaluaciones son independientes sin importar su tamaño o forma legal”. (**Redactores Mailx Mail: 2012**)

Se puede concluir entonces que, Auditoría externa es un proceso ejecutado por una firma de auditoría con personal profesional, que se encargan de la revisión de los estados financieros como el balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo. Para que luego del trabajo ejecutado, emitir un informe

que ayude a la administración a mejorar o crear actividades eficientes para el logro de objetivos, además este informe ayudara al público a conocer a la organización para invertir o no en esta.

Auditoría de Gestión

Por su parte, **MALDONADO (2011: 21)**, menciona que la auditoría de gestión es “un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, o función que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas”.

Los autores, **LLOPART Y JUVE (1996: 2)** indican que “la auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia”.

De lo que se conoce, la auditoria de gestión es la actividad que examina los procesos y funciones de la estructura organizacional existentes en una entidad económica, con relación a eficiencia, eficacia y calidad que se les da a los recursos que posee la empresa en los procesos operacionales ejecutados. Además la auditoria de gestión evalúa los medios de control que aplica para el cumplimiento de metas.

Objetivo

RODRÍGUEZ (2010: 106) consiste en “descubrir deficiencias e irregularidades en alguna función del organismo social examinado e indicar sus posibles correcciones”. Se precisa que el objetivo primordial de la auditoria de gestión es encontrar las falencias y carencias que existe en la organización y mencionar sus posibles soluciones.

Alcance

BENJAMÍN (2007: 13) manifiesta “el área de influencia que abarca la auditoria de gestión comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación”.

Se opina que el alcance de la auditoria de gestión es toda la empresa, debido a que no solo se examina partes o áreas deficientes de la empresa.

CONTROL INTERNO

Para, **MANTILLA (2005: 4)** aporta que “Control interno se define ampliamente como un “proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables”.

Para, **PANY (2005: 212)** indica “son los pasos que toma una compañía para prevenir un fraude, tanto como la malversación de activos como los informes financieros fraudulentos”.

Entre las responsabilidades de la gerencia están:

- Controlar la efectividad de las funciones administrativas.
- Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.
- Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

Los autores, **ARENS, ELDER Y BEASLEY (2007: 270)** un sistema de control interno “consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad

razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas”.

Se deduce que control interno es un sistema de seguridad que permite salvaguardar los bienes y recursos de la organización mediante procedimientos y políticas diseñados por la administración.

Objetivo

ETUPIÑAN (2006: 19) menciona como objetivos básicos del control interno los siguientes:

Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Se entiende que el objetivo primordial del control interno, es asegurar los bienes de la empresa aplicando los diferentes métodos de control, además ayudar a la administración a presentar sus informes financieros correctamente y que estos no tengan ninguna clase de alteración en las cuentas contables o en su presentación, permitiendo al lector un informe financiero transparente.

Elementos del control interno

Ambiente de control

PÉREZ (2011), en el artículo publicado “los cinco componentes del control interno” dice:

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de

todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.pp#4

Evaluación de riesgos

Según, **ESTUPIÑAN (2006: 28)** cree que “es la caracterización y estudio de riesgos notables para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser corregidos. Así mismo se refiere a “los mecanismos necesarios para asemejar y manejar riesgos concretos asociados con los cambios internos o externos de la organización”.

Actividades de control

ESTUPIÑAN (2006: 32) aclara que la actividades de control “son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”.

Información y comunicación

CASTELLANO (2007), “los cinco componentes del control interno” dice: “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada”.pp# 2

Supervisión y seguimiento

Según, **CUELLAR (2003)**, menciona, “en un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo”. “Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su seguridad”.pp#10

Se juzga por ambiente de control, el entorno de la organización que comprenden la estructura, planes de organización, valores corporativos, manuales, etc. y su conjunto de criterios y comunicaciones que posee la empresa desde el control interno, además la evaluación de riesgos es una actividad primordial y relevante que debe llevarse a cabo para ser mejorados y que estos se pueden ser internos o externos. Es necesario dar vigilancia constante para observar los resultados que se están obteniendo.

Proceso

GILBERT (2003: 11) , menciona, la noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino procesus; concepto que describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial según Real Academia Española.

GILBERT (2003: 11) define que es “Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”.

Menciona, **GESTIOPOLIS (2003)** “Proceso es el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados”.pp#2

Concluyo que proceso, es un conjunto de pasos o actividades que permitan el logro de metas y objetivos aplicando elementos para su respectivo desarrollo; esto implica la aplicación de las habilidades y aptitudes de quienes están al frente de una organización.

Cobranza

Para, (SUAREZ: 2013) dice, “la cobranza es aquella actividad o estrategia mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito o cartera de créditos a fin de que el socio o cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda que tuvo al inicio, dentro de los plazos pactados con la empresa”.

Lo que nos permite precisar que, cobranza es la actividad que permite recuperar el dinero otorgado por la organización o cooperativa hacia una persona que se denomina deudor, y así evitar el crecimiento en la cartera de clientes.pp#1

Gestión de cobranza

HAIME (2001: 69) amplía en su escrito que “Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende”.

Tomando en consideración lo anterior concluyo que, la gestión de cobranza es un conjunto de pasos en el que debemos aplicar las estrategias necesarias para cobrar aquellas deudas y para que esta sea efectiva se debe tomar en cuenta la comunicación que produce información que posteriormente deberá ser administrada correctamente.

Objetivos de cobranza

Para, CANELO (2010) tomado de internet menciona que:

La cobranza tiene como objetivo principal y universal el cobrar oportunamente. El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante”. Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente hasta el último centavo que deba a la empresa, sin importar el costo de la cobranza. No importa que se pierda el cliente, ya que con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica.pp#1

Se afina, como objetivo de la cobranza será, el cobro oportuno de las deudas para así evitar el crecimiento de cartera de las cuentas por cobrar, mediante este cobro se evitara además la incobrabilidad de varias cuentas.

Actualizaciones

BEAUFOND (2012) “Métodos modernos para archivos y registros de cobranza” dice:

La información referente a crédito y cobranza debe estar dispuesta de tal manera, fácilmente la localización rápida de las cuentas vencidas, para hacer recordatorios a los deudores de los pagos vencidos pendientes y continuar la cobranza hasta que se reciba el pago. Las cuentas nuevas es usual que sean mantenidas por separado hasta determinado tiempo. Los valores que tienen días vencidos se pueden clasificar por tipo y cada una de manera especial por ejemplo días de atrazo, valor por mora, numero de citaciones etc.. Las necesidades del acreedor serán las que determinarán el sistema de registro y archivo más conveniente. pp# 2-3

Se comprende que la actualización de las cuentas debe ser oportuna, debido a que en muchas situaciones por no efectuar las actualizaciones correspondientes de ubicación domiciliaria, teléfonos de contacto o simplemente la actualización de saldos, se producen errores que podrán implicar costos financieros en la recuperación de las mismas.

Técnicas

Para, **BUERO (2013)**, existen tres componentes que son:

Máximo esfuerzo.- La mitad de las cuentas que no se cobran es porque no se gestiona con todas las ganas de hacerlo, o para no “molestar”, o porque no existe ánimo, o porque piensa que no va a cobrarla.

Insistencia.- en todo ámbito empresarial que ejerza actividades de intermediación financiera o sea comercial, el deudor le paga al que más le insiste, es indudable. Estas pueden ser por cansancio, por molestia, por actitud, por presencia.

La oportunidad.- Todos los rubros y negocios tienen una época del mes en que tienen mayor flujo de caja y, si bien debo insistir seguido, esos días de mayor flujo.pp#1 -3

Además se realizarán:

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos: cónyuge, hijos, padres, y/o hermanos; en ningún caso con personas no identificadas o distintas a las anteriormente relacionadas.
- Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
- Visitas.
- Cartas y/o telegramas.
- Mensajería SMS.
- E-mail.
- Notificadores.

Acuerdos de pago

En el artículo publicado “políticas de cobranza” de **BBVA (2011)**, dice:

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es del deudor y del Banco- representado

éste por agentes internos o por agentes externos especializados - para lograr la normalización de las obligaciones, esto es, cancelar el valor en mora de las obligaciones vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.

Reestructuraciones

En el artículo publicado por finanzas en internet, menciona que la reestructuración “es un proceso que se realiza cuando un deudor no esta en condiciones de pagar los compromisos que han contraído o cuando ambas partes, por diversos motivos, prefieren modificar los terminos de la deuda previamente pactada”.

Se concibe que reestructuración, es congelar la deuda existente y establecer un nuevo periodo de pago, siempre y cuando la institución financiera y el deudor estén en mutuo acuerdo, a esto se sumaran los intereses por el tiempo vencido más las comisiones que se ejecutaron al momento de las notificaciones.

ETAPAS DE COBRANZA

Según, **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A (2013)** en línea, menciona las siguientes etapas:

Gestión prejudicial.- actividad efectuada directamente por el Banco o por terceros contratados y autorizados como gestores externos especializados para recuperar la cartera que se encuentre en mora. La Gestión prejudicial de cobranza puede ser:

Preventiva: con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito el Banco efectuará llamadas y/o remitirá mensajes SMS con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento.

Administrativa: a partir del primer día de mora, el Banco a través de gestores internos o externos especializados efectuará llamadas, enviará mensajes, cartas y/o realizará visitas a los clientes.

Gestión Judicial: Cuando no se logra la normalización de las obligaciones con la gestión prejudicial, el Banco podrá iniciar la cobranza por vía judicial a través de abogados externos.

Incumplimiento de pago

Morosidad

LÓPEZ (2014), señala que “morosidad en la banca” indica, “es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible”.

Se deduce por morosidad al porcentaje de las deudas que no se han recaudado por diferentes motivos que el deudor presenta en su situación económica.pp#1

Central de riesgos

Según, **Diario el Comercio (2012)**, indica que central de riesgos “también denominado buro de créditos, es un sistema en la cual se registra toda información sobre los créditos que una persona o empresa tiene con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos o a su vez por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria. Esto incluye a bancos, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas”.

Se define que la central de riesgos es un sistema de consultas crediticias con el único objetivo de dar a conocer a la entidad quien lo consulta a aquellos clientes que han obtenido malas calificaciones por el incumplimiento de pagos con otras instituciones financieras.

Calificación

Según, la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS** emite las siguientes calificaciones:

Calificación A

Es aquella persona que cuenta con ingresos aptos 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.

Calificación B

Aquel socio que todavía demuestran su capacidad de poder pagar y 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.

Calificación C

Personas con ingresos deficientes o bajos para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas y señaladas.

Calificación 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.

Calificación 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.

Se juzga que la calificación crediticia a los prestamistas se establece según el incumplimiento de pago a la institución por diferentes causas que el socio tenga, teniendo en cuenta los días de retraso.

VARIABLE DEPENDIENTE

LIQUIDEZ

Gestión Financiera

NÚÑEZ PAULO (2008) indica que “gestión Financiera” publicado en internet menciona que la gestión financiera, “es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización”.

Análisis financiero

VISCIONE (1987: 15), nos comenta que “El análisis financiero se puede definir como un conjunto de principios y procedimientos que permiten que la información de la contabilidad de la economía y de otras operaciones comerciales sean más útil para el propósito de toma de decisiones”.

ESTUPIÑAN (2006: 21) dice que “los análisis a los estados financieros sirven para “determinar si la evolución financiera de una empresa está dentro de las pautas de comportamiento normal, o para identificar las políticas financieras de un competidor o, bien, para examinar la situación y tendencias financieras de un cliente actual o posible”. Se razona que el análisis financiero es ejecutado por la administración de la empresa, mismos que servirán para la toma de decisiones.

Indicadores financieros

Para, **ROSALES (1997:24,25)** cita “los índices financieros son el estudio que se hace de la información contable de los estados financieros, mediante la aplicación de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa”.

Liquidez

Para, **WILD Y HALSEY (2007: 500-501)** menciona, liquidez “se refiere a la disponibilidad de los recursos de una compañía para satisfacer necesidades de efectivo a corto plazo”. Además indica “es la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo.”

Se concluye que, liquidez es la capacidad de efectivo que posee la organización para cubrir sus obligaciones, siempre y cuando estas sean a corto plazo, es decir, menores a un año.

Razón

BRAVO (2011: 293) refiere que “es el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o el estado de pérdidas y ganancias”.

Índices de liquidez

BRAVO (2011: 293) nos dice que “mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones (deudas) a corto plazo (< a un año) y para atender con normalidad sus operaciones”. Además, menciona que “sirve para establecer la facilidad o dificultad que presente la empresa para cubrir sus pasivos corrientes con el beneficio de convertir en efectivo sus activos corrientes”.

Liquidez

BRAVO (2011: 294) define el término como “mide la disponibilidad de la empresa a corto plazo (menos los inventarios) para cubrir sus deudas a corto plazo”.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corrient} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Estándar entre 0,5 hasta 1,0

Capital de Trabajo

WARREN, REEVE Y FEES (2005: 698), indica “el excedente de los activos circulantes de una empresa sobre sus pasivos circulantes se llama capital de trabajo”.

$$\text{CapitaldeTrabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Indica el capital con que la empresa cuenta para el desarrollo de sus actividades operativas.

Prueba Acida

ZAPATA (2005: 328) nos aclara que “está dada por la relación entre el activo corriente disponible más las inversiones inmediatas y el pasivo corriente; es conocida como la prueba de fuego, por la rigidez de su cálculo”.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente Disponible} + \text{Inversiones Inmediatas}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Indica la cantidad de dinero con que cuenta la empresa en ese instante para cubrir sus pasivos a corto plazo en forma inmediata.

Estándar. 0,5 hasta 1,0

Índice de solvencia o Razón Corriente

BRAVO (2011: 293) nos dice “mide las disponibilidades de la empresa, acorto plazo, para pagar sus compromisos, o deudas también a corto plazo”.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Su resultado indica de activos que en el corto plazo serán dinero, con los cuales la empresa podrá cubrir la deuda corriente.

Estándar: entre 1,5 y 2,5

Rentabilidad sobre el Activo

BRAVO (2011: 297) puntualiza “mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento”.

$$\text{Rendimiento sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}}$$

Si el índice es alto, la rentabilidad es mejor, esto depende de la composición de los activos, ya que no todos tienen igual rentabilidad.

Se concluye que los indicadores financieros, son los métodos más comunes que utiliza la administración para analizar los estados financieros y consecuentemente tomar decisiones, mismos que se ejecutan de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.5 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

Los procesos de Cobranzas se relacionan con los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

2.5.1 UNIDADES DE OBSERVACION

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Departamento de Cobranza

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

X = Procesos de Cobranza

VARIABLE DEPENDIENTE

Y = Liquidez

TERMINO DE RELACION

Se relacionan

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque Investigativo

Las variables que han sido usadas en la presente investigación desarrollada, son de carácter cuantitativo entendiéndose a variable cuantitativa a aquella que puede ser expresada de forma numérica.

En este contexto el enfoque de la presente investigación, es netamente cuantitativo porque se vale de datos numéricos para examinar datos o la información generada.

Por ende se elegirá para esta investigación el enfoque cuantitativo, el cual parte de las realidades existentes de la organización para luego orientarse a dar énfasis en los resultados analizados y comprobar la hipótesis planteada.

3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo de grado expuesto, se cumplirá bajo la modalidad de investigación documental o bibliográfica y de campo, misma que son explicadas a continuación en cada uno de los siguientes enunciados elegidos por ser más cercanos a las intenciones de la búsqueda de información válida para esta investigación.

3.2.1 Investigación de campo

Para, **HERRERA (2004:95)** en su libro “Tutoría de la Investigación Científica”, menciona Investigación de campo “estudio sistemático de los hechos en el lugar en que

se ejecutan. En esta modalidad, el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

Por tanto, se contactará con el socio moroso sea esta mediante llamada telefónica o visita personal al socio en el lugar de trabajo o domicilio, o a su vez cuando se acerque a la institución a pagar la cuota del crédito.

3.2.2 Documental-bibliográfica

HERRERA (2004:95) menciona que la investigación documentada “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales ya que compara diferentes modelos, tendencias o realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos geopolíticos, literarios, entre otros y en la problemática de la tesis se establece a aquellos socios que no tienen el carácter de pago con la institución, su aplicación se dará mediante la encuesta a aquellos socios que poseen problemas con los pagos.

En la presente indagación para detectar situaciones problema, se utilizará la investigación de campo, ya que se desarrollará el análisis de los mismos, en el lugar de los hechos donde se producen los acontecimientos (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.), con el objeto de obtener información más cercana a la realidad, de acuerdo a los objetivos planteados. Esta modalidad de investigación se lo aplicará en el área específica de créditos y cobranza para una adecuada gestión de cobranza de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Aplicada, por la utilización de libros para profundizar conceptos y obtener experiencias que puedan ser útiles en el desarrollo del trabajo expuesto, también se diseñarán con encuestas y entrevistas que se verificará la realidad de la Cooperativa.

3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

Para la siguiente investigación se utilizarán los siguientes niveles:

3.3.1 Investigación Descriptiva

Según, **LINDBERGH (1980)** en su libro Técnicas de Investigación dice: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

3.3.2 Asociación de variables

Este proyecto investigativo tiene como propósito determinar la incidencia que existe entre la variable independiente (procesos de cobranza) y la variable dependiente (liquidez), admitiendo apreciar el grado de relación que tienen entre sí, porque las dos variables están influenciadas directamente y permite generar una hipótesis del problema planteado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

3.3.3 Explicativo

Debido a que esta investigación es compleja, el estudio de los conocimientos será más profundo y se realizará un estudio altamente estructurado mediante el análisis de síntesis respondiendo el porqué del tema estudiado, descubriendo sus causas y efectos, con el único objetivo de comprobar la hipótesis.

Este proceso permitirá describir la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos necesarios, Y emitir descripciones que ayuden a aclarar la situación actual del problema de investigación.

Se podrá analizar las respuestas que han sido recogidas en las encuestas y en las entrevistas las mismas que se realizará para obtener información del problema que se está estudiando.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

Para, **HERNÁNDEZ (2001:127)** Población o universo “se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse en medidas o datos porcentuales”.

Debido a que el enfoque y método de Investigación es netamente cuantitativo se procederá a generar y analizar indicadores de gestión de cobranzas y liquidez con la finalidad de correlacionar los datos obtenidos de la observación y así obtener la hipótesis, además como manera de sustentar las conclusiones que se presentan en la investigación.

Además para evaluar el proceso actual de cobros se realizara una encuesta a los empleados que laboran en el departamento de cobranza que son un total de 10 personas.

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE COBRANZA

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Proceso de cobranza es:</p> <p>Un conjunto de normas y estrategias que permiten una recaudación oportuna y completa de los recursos económicos que pueden ser en efectivo o en cheque.</p>	<p>Rotación de cartera</p> <p>Cartera improductiva</p> <p>Cartera castigada</p>	<p>Operaciones de crédito</p> <p>*360/Cartera</p> <p>% de cartera que no genera beneficios</p> <p>% de cartera en las cuáles se ha agotado la gestión de cobro</p>	<p>¿Se facilita un comprobante que indique claramente el valor a cancelar (mora)?</p> <p>¿La visita que realiza el gestor de crédito permite una adecuada negociación de la deuda?</p> <p>¿Se dio a conocer cuál es la fecha máxima para que cancelen su cuota?</p>	<p>Técnica Observación Instrumento</p> <p>Técnica Encuesta Instrumento</p>

Tabla 1: OPERACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

ELABORADO: JULIAN CAIZA

3.5.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Se define la liquidez en una empresa como:</p> <p>Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo, en función a la tendencia de activos líquidos, mas no a la capacidad de generar efectivo.</p> <p>Marco teórico.</p>	<p>Capacidad</p> <p>Satisfacer obligaciones</p>	<p>Razón corriente</p> <p>Activo Corriente/ Pasivo Corriente</p> <p>Capital de Trabajo</p> <p>Activo Corriente- Pasivo Corriente</p> <p>Prueba ácida</p> <p>Activo corriente- Cartera/ pasivo corriente.</p>	<p>¿El nivel de efectivo que maneja la empresa es el adecuado para la correcta gestión de la misma?</p> <p>¿Cree usted que los créditos recuperados satisface el presupuesto establecido?</p> <p>¿El efectivo recaudado permite cumplir con las obligaciones a terceros?</p> <p>¿Establecen indicadores que permitan conocer los créditos recuperados?</p>	<p>Entrevista al jefe financiero</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>

Tabla 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE

ELABORADO: JULIAN CAIZA

3.6 RECOLECCION DE LA INFORMACION

Metodológicamente para **HERRERA, (2004: p114)** la construcción de la información se opera en dos fases; plan para la recolección de la información y plan para el procesamiento de la información y en el caso expuesto se operará mediante el instrumento de la entrevista?

3.6.1 Plan de recolección de información

Este plan de recolección de información examina estrategias metodológicas, requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, conforme con el enfoque cuantitativo, considerando los siguientes elementos que se definen en las siguientes interrogantes.

N°	PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
1	¿Para qué?	Para alcanzar el objetivo de la investigación: Determinar un modelo de Gestión de Cobranza para mejorar la Liquidez.
2	¿De qué personas u objetos?	Comprende básicamente al personal de crédito y cobranza.
3	¿Sobre qué aspectos?	La liquidez de la cooperativa y como se ve afectada por la gestión de cobranza.
4	¿Quién?	Investigador: JULIAN CAIZA PACARI
5	¿A quiénes?	A socios en mora al personal de cobranza.
6	¿Cuándo?	Durante el año 2014
7	¿Dónde?	Cooperativa de ahorro y crédito CHIBULEO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO
8	¿Cuántas veces?	2 veces
9	¿Cómo?	Mediante la aplicación de encuestas.
10	¿Con que?	Cuestionario estructurado e entrevistas.

Tabla 3: PREGUNTAS BÁSICAS PARARECOLECCION DE LA INFORMACION

ELABORADO POR: JULIAN CAIZA

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

3.7.1 Procesamiento

Se realizará una prueba piloto para verificar las posibles fallas en el cuestionario a aplicar, para que los encuestados puedan dar respuestas que nos permitan interpretar de una manera correcta la realidad de la empresa. La prueba piloto permitirá corregir errores en la entrevista o pregunta ambigua que no den ningún resultado esperado.

Los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de la investigación previo a la encuesta piloto se transforman a través del siguiente procedimiento.

- Revisión crítica de la información recogida, es decir depuración de la información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
- Necesidad de editar datos y emprender un análisis serio y determinar errores lo antes posible.
- Manejo de información financiera proporcionada por la institución.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los indicadores de gestión de cobro que posee la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo así como también el análisis de la liquidez de la misma desde las perspectivas que generan los indicadores, además de proyecciones que permitirán tener mayor elemento de juicio que nos permitan generar conclusiones eficientes valederas y oportunas, además de la aplicación de la encuesta herramienta que sustentará lo establecido de manera cuantitativa en el transcurso del desarrollo del presente capítulo, se procederá a la aplicación de la correlación de Karl Pearson con la finalidad de verificar la hipótesis planteada y el grado de correlación que existe entre las variables que son objetos de estudio.

Procedimiento

Se procedió, una vez que se aplicaron las encuestas, a tabular los resultados, pregunta por pregunta porque de esta manera conocemos los resultados finales para procesar de mejor manera, luego haciendo uso de la herramienta Excel, se diseñó la tabla de frecuencias que se anexa y se utilizó el gráfico de barras para ilustrar los resultados. Se expone además, el análisis e interpretación de cada una de las preguntas planteadas y la verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados.

Encuesta realizada a los socios que mantienen préstamos en la cooperativa CHIBULEO Ltda.

PREGUNTA N° 1

¿La mayoría de los socios ha cancelado las cuotas de crédito puntualmente?

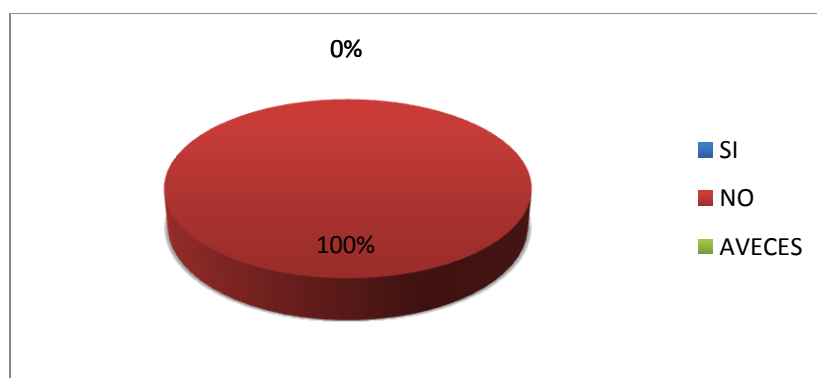
Tabla 4: PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	0	0	0	0
	NO	10	100	100	100
	AVECES	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 5: PUNTUALIDAD DE PAGOS.



Fuente: Tabla 4, puntualidad en los pagos

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis

De la encuesta realizada, en esta pregunta se puede analizar que, de los 10 encuestados, representando el 100%, los socios no son puntuales en el pago de préstamo.

Interpretación

En base a las respuestas obtenidas en la encuesta, se determina que la mayoría de los socios son impuntuales con el pago de sus préstamos, una vez vencida la fecha de pago la institución hace llegar por medio de los asesores el respectivo documento notificando su valor a cancelar con su respectivo recargo por retraso.

PREGUNTA N° 2

¿En caso de cobrar al socio en el domicilio, se entrega un documento que indique claramente el valor abonado y su nuevo saldo?

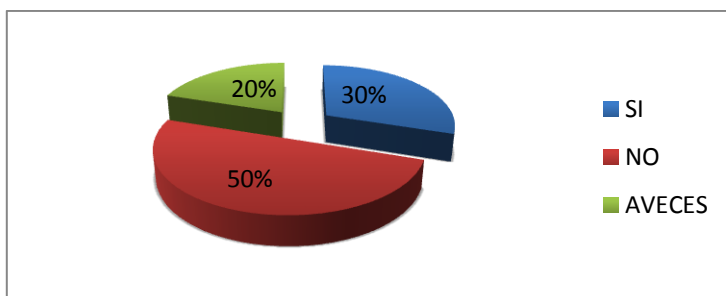
Tabla 5: EMISIÓN DEL DOCUMENTO CON EL NUEVO SALDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30	30	30
	NO	5	50	50	80
	AVECES	2	20	20	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 6: EMISIÓN DEL DOCUMENTO CON EL NUEVO SALDO



Fuente: Tabla 5, emisión del documento con nuevo saldo

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los **10** encuestados, el 30% manifiestan que si facilita un documento indicando claramente el valor abonado y su nuevo saldo, mientras que el 50% dice que no les proporciona el respectivo documento, y la diferencia de 20% afirma que a veces se les proporciona dicho documento.

Interpretación:

Se determina que el gestor al momento de realizar el respectivo cobro no facilita adecuadamente el documento indicando el valor abonado y con su respectivo saldo, se puede deducir que los gestor en ocasiones se olvidan de emitir dicho documento.

PREGUNTA N° 3

¿Cree usted que el proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?

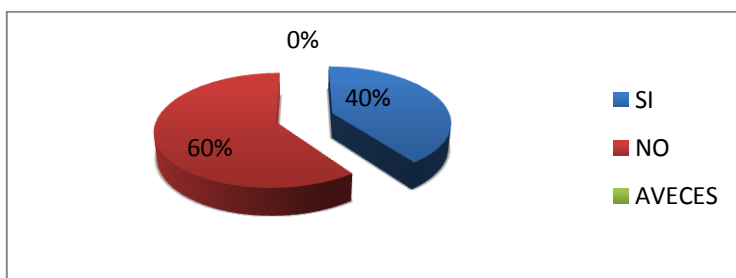
Tabla 6: ADECUADO PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	40	40	40
	NO	6	60	60	100
	AVECES	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 7: ADECUADO PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Tabla 6, proceso de cobranza

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los 10 encuestados, el 40% manifiestan que el proceso de cobranza que utiliza la cooperativa para el cobro de créditos es la adecuada, mientras que el 60% manifiesta que no es adecuado.

Interpretación:

Se determina que la mayoría de los gestores, manifiestan que el proceso de cobranza no es adecuado para el cobro de crédito, debido a que la institución no ha determinado un modelo adecuado para la recuperación de cartera.

PREGUNTA N° 4

¿Cree usted que la institución proporciona los documentos necesarios para una adecuada cobranza?

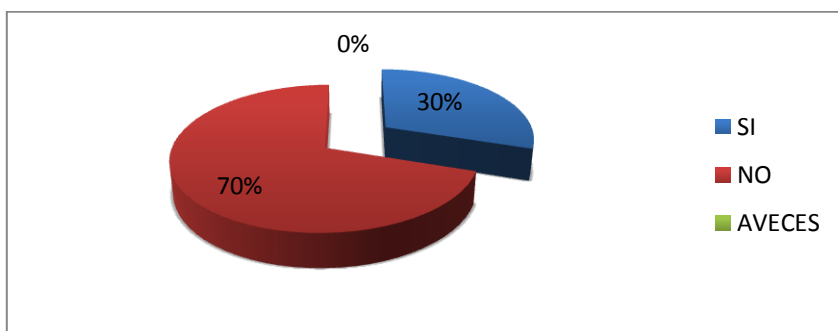
Tabla 7: ADECUADO COBRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30	30	30
	NO	7	70	70	100
	AVECES	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 8: ADECUADA GESTIÓN DE COBROS



Fuente: Tabla 7, adecuado cobro

Elaborado por: Caiza Julián

Análisis:

El 70% manifiestan que la institución no les proporciona los documentos necesarios a los gestores de cobro de crédito, mientras que el 30% manifiesta que la institución si les proporciona.

Interpretación:

Se determina que la institución no les proporciona los documentos necesarios a los gestores para que ellos emitan a los socios, una vez realizada el respectivo cobro de préstamo, se deduce que la institución y los gestores no tienen el conocimiento necesario para realizarlos

PREGUNTA N° 5

¿La cooperativa envía al celular un mensaje recordatorio un día antes de la fecha de pago con el valor a abonar?

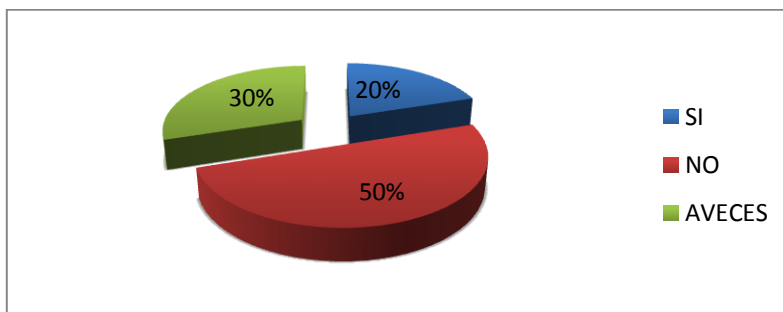
Tabla 8: ENVIO DE MENSAJE RECORDATORIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	20	20	20
	NO	5	50	50	70
	AVECES	3	30	30	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 9: ENVIO DE MENSAJE RECORDATORIO



Fuente: Tabla 8, mensaje recordatorio

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los 10 encuestados, el 20% manifiestan que si envían mensaje al día siguiente de la fecha de vencimiento del crédito, mientras que el 50% indica que no lo envía y la diferencia del 30% manifiesta que envían en ocasiones.

Interpretación:

La cooperativa no envía mensajes a la totalidad de los socios en estado de mora, se deduce que no existe un presupuesto o personal establecido para el sistema de mensajes.

PREGUNTA N° 6

¿Cuándo un socio se atrasa con un pago, usted al día siguiente visita en el domicilio indicando el tiempo máximo que tiene para cancelar su deuda y deja la notificación?

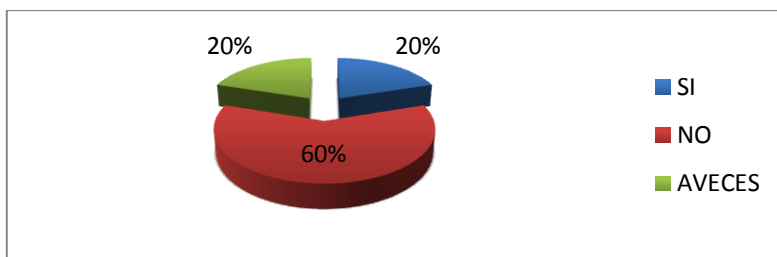
Tabla 9: TIEMPO MÁXIMO PARA CANCELAR LA DEUDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	20	20	20
	NO	6	60	60	80
	AVECES	2	20	20	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 10: VISITA DEL GESTOR



Fuente: Tabla 9, visita del gestor

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los 10 encuestados, el 20% manifiestan que si visitan y les indican la fecha máxima de pago, mientras que 60% indica que no lo realiza al día siguiente del atraso y el 20% mencionan que a veces visitan y dejan la respectiva notificación.

Interpretación:

Se concluye que los gestores de cobro no realizan visitas al día siguiente del vencimiento para entregar la respectiva notificación de retraso de pago, se deduce que por la cantidad de socios en mora que tiene no se puede realizar las respectivas visitas.

PREGUNTA N° 7

¿Considera que el personal del departamento de cobranza está debidamente capacitado?

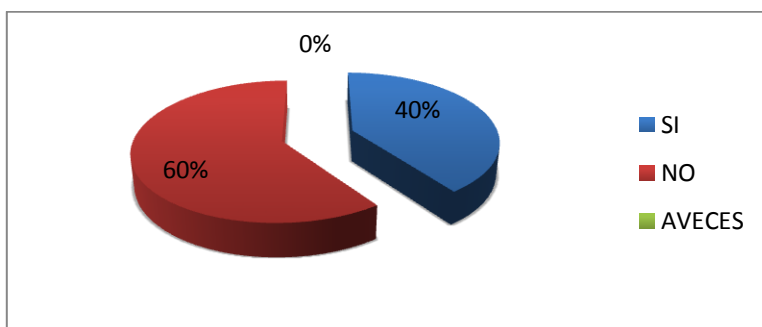
Tabla 10: PERSONAL CAPACITADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	40	40	40
	NO	6	60	60	100
	AVECES	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 11: PERSONAL CAPACITADO



Fuente: Tabla 10, personal capacitado

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los 10 encuestados el 40% manifiesta que el personal de cobranza está debidamente capacitado, mientras que el 60% indica que no están debidamente capacitados.

Interpretación:

Se determina que el personal de cobranza no está debidamente capacitado para efectuar un cobro adecuado a los socios, se deduce que la institución no tiene una planificación para el entrenamiento de personal en el área créditos y recuperación.

PREGUNTA N° 8

¿Usted, realiza llamadas telefónicas del departamento de cobranza cuando se atrasa los socios con sus obligaciones?

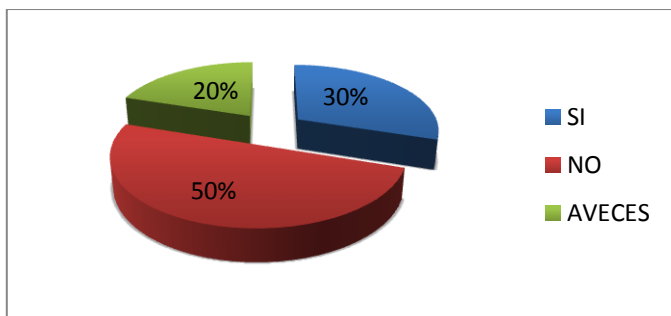
Tabla 11: LLAMADAS TELEFÓNICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30	30	30
	NO	5	50	50	80
	AVECES	2	20	20	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 12: TASA DE INTERÉS EN COLOCACIONES



Fuente: tabla 11, llamadas telefónicas

Elaborado por: Caiza, Julián

Análisis:

De los 10 encuestados, el 30% manifiestan que realizan llamadas telefónicas de la institución, para que se acerquen a cancelar sus obligaciones pendientes, mientras que el 50% manifiesta que no realizan llamadas y el 20% indican que a veces.

Interpretación:

Se puede decir que la mayoría de los socios en mora no recibieron llamadas telefónicas por parte de la institución cuando se atrasan con las cuotas.

PREGUNTA N° 9

¿Cree, usted que la liquidez de la cooperativa se ve afectada por los créditos en mora?

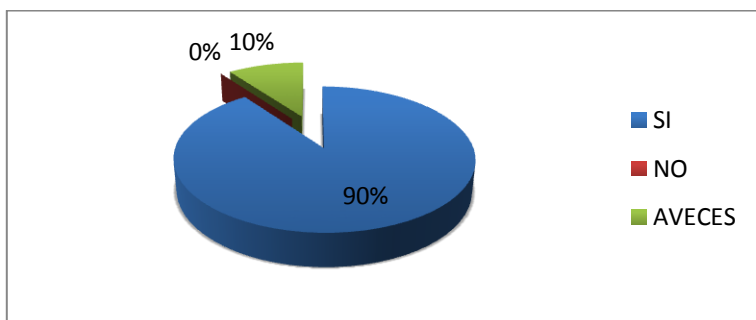
Tabla 12: LIQUIDEZ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	9	90	90	90
	NO	0	0	0	90
	AVECES	1	10	10	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Caiza, Julián

Gráfico 13: LIQUIDEZ



Fuente: tabla 12, liquidez

Elaborado por: Caiza, Julián


Análisis:

El 90% de los encuestados manifiestan que los atrasos en los pagos de los créditos afectan la liquidez de la institución, mientras que el 10% manifiesta que no se ve afectado para el cumplimiento de sus obligaciones.

Interpretación:

Según la encuesta la mayoría de los colaboradores del departamento de cobranza tiene conocimiento, que los retrasos en el pago de los créditos afecta la liquidez de la institución. Por lo que deben aplicar mayores estrategias de cobro.

Entrevista.

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MATRIZ DE ENTREVISTA</p>	
Objetivo: Determinar de qué manera se ve afectada la liquidez con los créditos en mora.	
Dirigido a: Jefe Financiero	
Lugar: COOPERATIVA CHIBULEO LTDA.	Fecha: Julio 2014
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN
<p>El nivel de efectivo que maneja la empresa es el adecuado para la correcta gestión de la misma?</p> <p>¿Cree usted que los créditos recuperados satisface el presupuesto establecido?</p> <p>¿El efectivo recaudado permite cumplir con las obligaciones a terceros?</p> <p>¿Establecen indicadores que permitan conocer los créditos recuperados?</p>	<p>La mayoría de veces hemos tratado de entregar el efectivo que el socio requiere</p> <p>En base a los resultados obtenidos no se logra alcanzar los objetivos planteados para una efectiva recuperación.</p> <p>hay veces que se cubre las obligaciones con los mismos fondos que dejan los socio ahorristas.</p> <p>En ciertas ocasiones se establece estos indicadores, por la necesidad de conocer el resultado de gestión.</p>

4.2 Análisis de los indicadores de gestión de cobranzas

A continuación se presenta los indicadores de la gestión de cobranzas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo durante el segundo semestre del año 2013.

Tabla 13: Composición de la cartera 2013

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CONSUMO	149.485,0 0	224.755,0 0	175.320,0 0	287.614,00	476.022,00	467.271,00	735.119,00	826.311,58	872.280,00	961.651,00	839.203,00	646.911,00
MICROCREDITO	670.787,0 0	626.896,1 5	563.478,0 0	1.078.941,0 0	1.206.888,0 0	1.273.972,0 0	1.527.042,0 0	1.449.782,0 0	1.338.876,0 0	1.869.587,0 0	1.445.062,0 0	1.124.959,0 0
* MICRO SUBSISTENCIA	298.967,0 0	263.823,0 0	234.934,0 0	410.447,00	570.081,00	555.377,00	693.446,00	679.938,00	629.045,00	766.925,00	502.863,00	402.858,00
* MICRO ACUMULACIÓN SIMPLE	275.500,0 0	304.178,1 5	209.375,0 0	452.716,00	494.480,00	490.822,00	603.085,00	453.490,00	429.753,00	766.642,00	574.138,00	530.768,00
* MICRO ACUMULACIÓN AMPLIADA	96.320,00	58.895,00	119.169,0 0	215.778,00	142.327,00	227.773,00	230.511,00	316.354,00	280.078,00	336.020,00	368.061,00	191.333,00
VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	820.272,0 0	851.651,1 5	738.798,0 0	1.366.555,0 0	1.682.910,0 0	1.741.243,0 0	2.262.161,0 0	2.276.093,5 8	2.211.156,0 0	2.831.238,0 0	2.284.265,0 0	1.771.870,0 0

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: Caiza, Julián

La tabla muestra cómo se han colocado operaciones de crédito en los segmentos en los que se especializa la Cooperativa, microcrédito en sus distintas opciones y consumo, siendo la colocación más representativa Octubre con un valor de colocación que llega a \$2.831.238 dólares

Tabla 14: Comportamiento de los indicadores de cartera

	CUADRO COMPARATIVO DICIEMBRE DEL 2012 / JUNIO DEL 2013						
	31-dic-2012	31-ene-2013	28-feb-2013	31-mar-2013	30-abr-2013	31-may-2013	30-jun-2013
CARTERA CASTIGADA	\$ 548.758,12	\$ 52.366,00	\$ 53.456,00	\$ 53.541,00	52.124,00	\$ 53.456,00	54.874,00
CARTERA VENCIDA	\$ 245.621,00	\$ 125.456,00	\$ 128.215,00	\$ 112.458,00	145.894,00	\$ 146.254,13	148.233,17
CARTERA N.D.I.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	\$ -	-
CARTERA VIGENTE	\$ 18.456.213,00	\$ 820.272,00	\$ 851.651,15	\$ 738.798,00	1.366.555,00	\$ 1.682.910,00	1.741.243,00
TOTAL CTA 14 ACTIVO	\$ 18.701.834,00	\$ 945.728,00	\$ 979.866,15	\$ 851.256,00	1.512.449,00	\$ 1.829.164,13	1.889.476,17
CARTERA IMPRODUCTIVA	\$ 154.698,00	\$ 125.456,00	\$ 128.215,00	\$ 112.458,00	145.894,00	\$ 146.254,13	148.233,17
PROVISIONES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	\$ -	-
CARTERA TOTAL	\$ 18.701.834,00	\$ 945.728,00	\$ 979.866,15	\$ 851.256,00	1.512.449,00	\$ 1.829.164,13	1.889.476,17
MOROSIDAD SIMPLE	1,31%	13,27%	13,08%	13,21%	9,65%	8,00%	7,85%
MOROSIDAD AMPLIADA	0,83%	13,27%	13,08%	13,21%	9,65%	8,00%	7,85%

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: Caiza, Julián

Como se puede apreciar en la tabla presentada los índices de morosidad de la COAC Chibuleo durante el primer semestre del año 2013 poseen un promedio del 10.68% muy por encima de lo que estipula el reglamento de Economía popular y solidaria que fija un techo del 8% para operaciones del segmento financiero popular y solidario, en este contexto es necesario recalcar que la cartera vencida va creciendo mes a mes en un orden del 1% en promedio creciendo a un volumen de 146254.13 dólares lo que representa el 8% del total de la cartera.

Tabla 15: Indicadores de Gestión de cobro semestral

Períodos	Volumen de cartera vencida	Presupuesto	Gestión de cobro
Enero	\$ 125.456,00	\$ 2.500,25	\$ 1.524,00
Febrero	\$ 128.215,00	\$ 2.500,25	\$ (2.759,00)
Marzo	\$ 112.458,00	\$ 2.500,25	\$ 15.757,00
Abril	\$ 145.894,00	\$ 2.500,25	\$ (33.436,00)
Mayo	\$ 146.254,13	\$ 2.500,25	\$ (360,13)
Junio	\$ 148.233,17	\$ 2.500,25	\$ (1.979,04)
Total	\$ 148.233,17	\$ 15.001,50	\$ (21.253,17)

Fuente: COAC Chibuleo
 Elaborado por: Caiza, Julián

La gestión de cobro de socios morosos es deficiente en la COAC Chibuleo como se puede observar en la tabla no. 15 a pesar de haber invertido un cifra de \$15000 dólares el departamento de cobranzas sólo ha logrado recaudar alrededor de 17200 dólares y la cartera creció en un orden de 21253.17 dólares, lo que señala que la gestión de cobro es deficiente.

Indicadores

Se entiende por **indicado** a algo que señala o indica la magnitud de una medida sobre otra en este contexto los indicadores de cobro son los siguientes

Tabla 16: Indicadores de cobro

Indicador	Fórmula	Porcentaje
Mora	Cartera vencida/cartera total	10,84%
Cartera castigada	Cartera incobrable	1%
Efectividad de cobro	(Cobro/cartera vencida)	12%

Fuente: COAC Chibuleo
 Elaborado por: Caiza, Julián

4.3 Indicadores de Liquidez de la Cooperativa Chibuleo

Tabla 17: Comportamiento de los activos corrientes

Períodos	Activos Corrientes
Enero	\$ 5.606.456,00
Febrero	\$ 6.167.101,60
Marzo	\$ 5.858.746,52
Abril	\$ 5.448.634,26
Mayo	\$ 5.285.175,24
Junio	\$ 5.655.137,50

Fuente: COAC Chibuleo
Elaborado por: Caiza, Julián

La tabla muestra el comportamiento de los activos corrientes, de la Cooperativa Chibuleo.

Indicadores de liquidez

Tabla 18: Fórmulas e Interpretaciones

Indicador	Fórmula	Interpretación
Razón Corriente	$RC = \frac{Activos_Corrientes}{Pasivos_Corrientes}$	Por cada dólar que debe la empresa tiene \$ para pagar
Prueba ácida	$RC = \frac{ActivosCorrientes - cartera}{PasivosCorrientes}$	Por cada dólar que debe la empresa tiene \$ para pagar, sin la venta de su inventario
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	Monto en dinero que posee para realizar sus actividades normalmente

Elaborado por: Caiza, Julián

Tabla 19: Indicadores de Liquidez de la Cooperativa Chibuleo

	Rubros	Indicador	Fórmula	Valor
Cartera	\$ 7.201.429,15	Razón Corriente		\$ 1,44
Activos Corrientes	\$ 9.843.190,05	Capital de Trabajo		\$ 2.994.628,05
Pasivos Corrientes	\$ 6.848.562,00	Prueba ácida		\$ 0,39

Elaborado por: Caiza, Julián

La tabla muestra los rubros generados por las operaciones de crédito durante el primer semestre del año 2013 arrojando los siguientes indicadores una razón corriente de \$1.44 significa que por cada dólar que debe la organización posee \$1,44 para pagar, una prueba ácida de \$0.39 significa que por cada dólar que debe la organización posee \$0.39 para pagar y un capital neto de trabajo de \$2994628.05

4.4 VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS

Se utilizó el estadígrafo Correlación de Karl Pearson para determinar cómo influye o se relaciona la gestión de cobranzas en los indicadores de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.,

a) Modelo Lógico

Ho: Los procesos de cobranzas no se relacionan con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Hi: Los procesos de cobranzas se relacionan con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

b) Modelo Matemático

Ho: $O = E$

Hi: $O \neq E$

c) Modelo Estadístico

Fórmula

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

Dónde

r= Coeficiente de correlación de Pearson

x= Variable Independiente (Riesgo Operativo)

Y= Variable Dependiente (Rentabilidad).

Matriz de Procesos de Cobranza

Mora	10,84%
Cartera castigada	1%
Efectividad de cobro	12%

Elaborado por: Caiza, Julián

Matriz de Liquidez

	Valor
Razón Corriente	\$ 1,44
Capital de Trabajo	\$ 2.994.628,05
Prueba ácida	\$ 0,39

Elaborado por: Caiza, Julián

Tabla 20: Correlación de Karl Pearson

Indicadores	X	x(x1-xm)	Indicadores	y	y=(y1-ym)	x^2	y^2	x*y
Mora	10,84%	2,89%	Razón Corriente	\$ 1,44	\$ (998.208,52)	0,00083714	9,9642E+11	-28881,4998
Cartera castigada	1%	-6,95%	Capital de Trabajo	\$ 2.994.628,05	\$ 1.996.418,09	0,00482562	3,98569E+12	-138684,51
Efectividad de cobro	12%	4,05%	Prueba ácida	\$ 0,39	\$ (998.209,57)	0,00164295	9,96422E+11	-40460,7612
Total	23,84%	0,00%		\$ 2.994.629,88	\$ -	0,00730571	5,97853E+12	-208026,771
Media	8%			\$ 998.209,96				

Elaborado por: Caiza, Julián

Fórmula

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

$$r = \frac{-208026,771}{\sqrt{0,00730571 * 5,97853E + 12}}$$

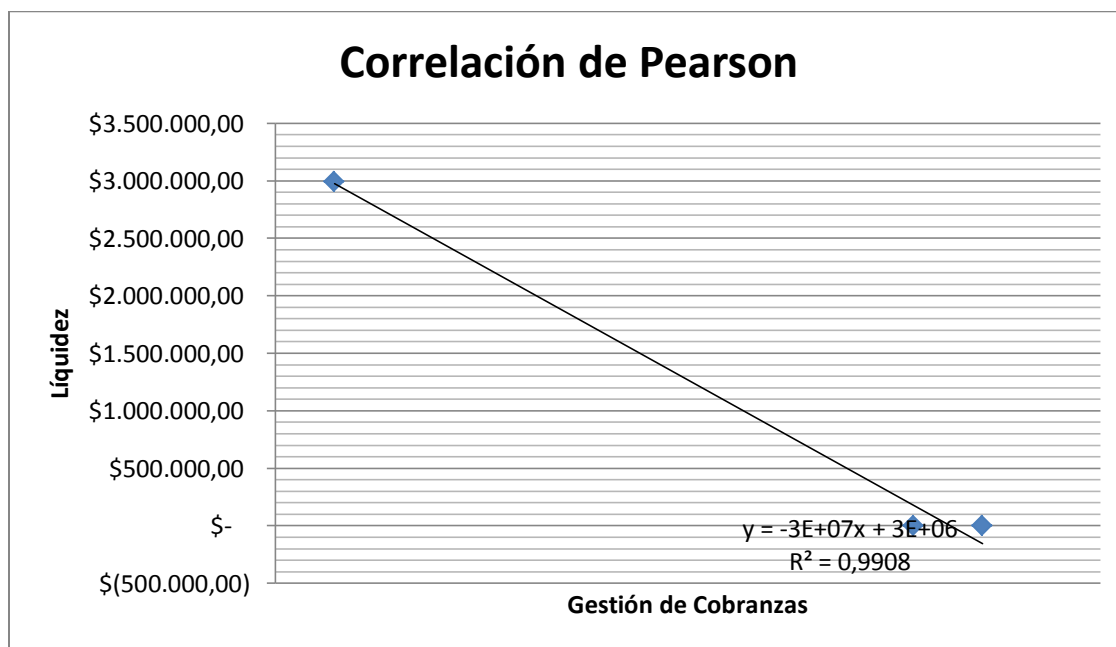
r = -0.99

La correlación planteada es de signo

En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. La misma que permite verificar la correlación o asociación que posee la variable dependiendo enteramente de la pendiente de la línea recta.

En este contexto La correlación existente entre las variables cruzadas es de -0.99 lo que significa que la relación es inversa perfecta, es decir, las variaciones de la variable liquidez dependen en un 99% de las variaciones de la variable gestión de cobro. Lo que significa que si la gestión de cobro se vuelve más eficiente en un punto porcentual % la liquidez mejorará en un 0.99 puntos porcentuales

Gráfico 14: CORRELACIÓN DE PEARSON



DECISIÓN EN BASE A LOS RESULTADOS HALLADOS.

Con una correlación existente entre las dos variables explicadas de -0.99 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala “Los procesos de cobranzas se relacionan con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo”.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta investigación se enfoca al control del Proceso de Cobranza en la parte concerniente a la gestión del departamento de cobranza por los diferentes tipos de créditos otorgados por la COAC CHIBULEO Ltda.” de la Ciudad de Ambato.

5.1 CONCLUSIONES

- A través de la investigación de la cartera del primer semestre del año 2013, se pudo evidenciar que los procesos de la gestión de cobro son deficientes debido a que la COAC Chibuleo presenta indicadores de cobranza con altos niveles de deficiencia como son:

Morosidad	10.84%
Cartera castigada	1.00%
Efectividad de la gestión de cobro	12%

- Los indicadores de Liquidez arrojan resultados mínimos y un alto dependencia de la cartera de créditos lo cual en el transcurso de una eventualidad de riesgo, con los indicadores que presenta la COAC Chibuleo no podrá hacer frente a sus cuenta ahorristas e inversionista.
- El personal del departamento de cobranza no realiza la visita al día siguiente de la fecha de vencimiento del crédito, por lo que los socios no se preocupan en acercarse a cancelar por que pasa el tiempo y la gente se acostumbra a atrasarse.
- Las estrategias implementadas en el proceso de cobro de crédito no funciona, ocasionando pérdidas económicos, y esto origina el no poder cumplir con el presupuesto establecido ni con las obligaciones contraídas en la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Buscar nuevas estrategias para la implementación de un adecuado proceso de cobranza, revisando los existentes para eliminar lo que pueden ser eliminados, mejorados o eliminados con el objetivo claro de mejorar, controlar y hacer respetar los acuerdos establecidos en el momento de entregar el crédito. Planificar y diseñar las visitas a los socios indicando la frecuencia con que deben ser visitados, considerando factores como: el día de vencimiento, monto de crédito, ubicación, forma de pago etc. Y revisar el listado de visitas que ha realizado en el día el departamento de recursos humanos.
- Capacitar al personal del área de cobranza permanentemente ,recurso humano debe entregar las funciones que deben cumplir cada uno responsablemente, con el compromiso de mejorar ,evaluando permanentemente de acuerdo a las necesidades y exigencias del mercado actual ,misma que mejorara el conocimiento de los empleados para que brinden una mejor atención al socio y beneficiara a la cooperativa para que obtenga mayor liquidez, cumplimiento del presupuesto establecido y un mejor posicionamiento en el mercado.
- Ejercer un control en el área de cobranza, mediante un estricto control sobre los cobradores de la cooperativa en desarrollo de sus funciones, verificando si el dinero recaudado está siendo depositado en la cuenta del socio deberá haber una persona responsable de esta actividad.
- Mejorar al área de cobros, definir reglas claras y concretas que deben ser respetadas por quienes conforman la institución, para que luego sea notificado o dado a conocer a los socios y que acepten las condiciones de crédito que la institución maneja.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1 Titulo

Modelo de gestión de cobros de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

6.1.3 Beneficiarios

- Socios Fundadores.
- Jefe de Cobranzas
- Personal Administrativo
- Socios

6.1.4 Ubicación

Provincia : Tungurahua

Cantón : Ambato,

Referencia: Av. 12 de Noviembre y Espejo 12-78, Junto al Mercado Artesanal.

6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: Mayo 01 de 2014

Finalización: Abril 01 de 2015

Responsable: Julian Caiza

Director de proyecto: Dra. Ma. Augusta Albornoz

Tipo de Proyecto: Gestion de cobranza

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

El equipo técnico de esta investigación son:

Investigador: Julián Caiza

Tutora: Dra. Ma. Augusta Albornoz

Gerente: Ing. Rodrigo LLambo

Jefa de Cobranza: Sra. Rosario Til

6.1.7 Costo

COSTO DE LA PROPUESTA

Tabla 21: Costo de la propuesta

RUBRO	VALOR TOTAL USD
Recursos Humanos Investigador: Julian Caiza	800,00
Recursos Materiales Anillados Enpastados Fotocopias Impresiones	150,00
Recursos Tecnológicos Internet	100,00
Sub Total	1050,00
Imprevistos	50,00
Total	1100,00

Elaborado por: Julián Caiza

Fuente: Investigación de Campo

El costo de la propuesta estimado es de \$ **1100,00**

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según, *La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015)* indica sobre el departamento de recuperación de créditos que; el objetivo del puesto es trabajar coordinadamente con el área de acredito, a fin de que .los socios con créditos en mora regularicen su situación.

Su colaboración no implica, que los Analistas de Crédito se desvinculen de la responsabilidad de la recuperación de los créditos con problemas de mora. El personal de recuperación, ejercerá una mayor presión para conseguir que los socios con préstamos en mora paguen su deuda, y finalmente, en caso de no lograr un solución por via administrativa, se encargara de la tramitación necesaria para el cobro por vía prejudicial o judicial.

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Presta servicios financieros a todos los sectores urbanos y rurales que tienen necesidades económicas, el personal administrativo ha podido experimentar un crecimiento progresivo de la institución pero al mismo tiempo se puede notar un porcentaje alto de cobros que es reflejada como falta de una buena gestión de cobranzas sobre los créditos, es decir que complica el cumplimiento de los objetivos de tal manera que no existe una eficiencia en el proceso de recuperación de créditos.

Se ha considerado que el diseño de una adecuada gestión de cobros, es indispensable en el departamento de cobranza de la empresa en razón de que proporcionara una información más precisa, para guiarse en un documento en la que puedan sustentarse, logrando los objetivos de cobros.

Esta investigación se fundamenta en las siguientes tesis, relacionados a la gestión de cobranza.

MANOSALVAS L.(2012:) indica en su “Modelo de gestión de cobros de cartera vencida para la oficina de la empresa credigestion en Santo Domingo de los Colorados – Banco Pichincha” Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. Por lo tanto dependerá de este modelo para mejorar el porcentaje de recuperación de la cartera y pueda lograr los objetivos planteados.

Según, CAMPAÑA N.(2013) en su tesis “Gestión de Crédito y cobranza para prevenir y recuperara la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil” Facultad de Ingeniería Comercial. Aplicando el modelo de cobros de la cartera propuesto con profesionalismo y eficiencia, lograran sus objetivos.

6.3. Justificación.

Impulsar la aplicación de un modelo de gestión de cobranza en el departamento encargado de recuperar crédito colocados, eliminando las limitaciones tanto de tiempo como de recursos, analizando cada uno de los procesos anteriores que impiden realizar en trabajo eficiente dentro de la institución. Permitir al jefe de cobranza conocer íntegramente los resultados obtenidos de la recuperación de cartera.

Es urgente realizar acciones para negociar la recuperación de créditos de acuerdo con las instrucciones del administrador del sucursal coordinadamente con el encargado de recuperación.

El departamento de cobranza no está cumpliendo con los objetivos propuestos por la cooperativa Chibuleo Ltda. por lo que es necesario proponer el modelo de gestión de cobranza que permitan mejorar la liquidez y eficacia de recuperación de cartera que beneficie a la institución.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Plantear un modelo de gestión de cobranza para el departamento de cobranza con el fin de cumplir objetivos y mejorar la liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer un FODA institucional
- Establecer políticas de control y manejo de riesgo de crédito
- Establecer lineamiento para un adecuado proceso de gestión de recuperación de cartera vencida.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Tecnológico

Determinar un modelo de gestión de cobranza aprovechando la tecnología que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. La que beneficiara a la institución ahorrando recursos económicos, para que el cambio que genere la institución no tenga gastos sino solamente beneficios.

6.5.2 Socio Cultural

Es factible, ya que con su implementación ayudara a suprimir procesos innecesarios para que el socio pueda cumplir con sus obligaciones ante la entidad financiera y esta a su vez con la sociedad fomentando fuentes dignas de trabajo.

6.5.3 Política

La propuesta es viable ya que el Gobierno y sus leyes han optado por reducir los costos en las transacciones y operaciones crediticias de las instituciones financieras, esto hace que los socios y clientes puedan acceder a créditos e incentivar el ahorro.

6.5.4 Organizacional

Este nuevo modelo de gestión de cobranza, permitirá mejorar y mantener procesos eficientes en la organización, eliminando procesos innecesarios que ocasionan desperdicio de recursos.

6.5.5 Económico Financiero

En el aspecto Económico Financiero se cuenta con capital propio, el mismo que está distribuido en la entrega de créditos a los socios para obtener utilidad y cumplir con los objetivos propuestos por la institución y posicionarse en el mercado financiero como una de las mejores instituciones financieras a nivel de cooperativas.

6.5.6 Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. se encuentra legalmente constituida ya que cumple con todos los parámetros que la ley de cooperativas exige que se cumplan para su legal funcionamiento.

6.6. FUNDAMENTACION

MODELO

Según, **BERMON L. (2012)**, “Un modelo es una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la entidad misma”.

GESTIÓN DE COBRANZAS

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

COBRANZA PREVENTIVA

La Cobranza Preventiva está basada en un concepto denominado línea de eventos. Se trata de la definición de un seguimiento hacia toda la cartera de clientes, desde el día de la emisión de las facturas. Ese seguimiento puede estar constituido por envío de mails personalizados a los clientes, recordando sobre la nueva factura; envío de SMS e inclusive

llamados telefónicos por operadores. Durante el transcurso de la gestión de cobranza preventiva muchas veces se detectan inconvenientes relacionados con problemas de facturación, administrativos, de logística o técnicos, que obstaculizan la cobranza. Si estos inconvenientes no fueran tratados a tiempo, determinarían casi con seguridad el retraso en el cobro.

La Cobranza Preventiva consiste entonces en detectar esos problemas a tiempo, y cursarlos al área correspondiente dentro de nuestras empresas adheridas, para destrabar la cobranza.

Disponemos de un avanzado sistema tecnológico (CRM de cobranza preventiva) que recoge los reclamos y los deriva a los distintos sectores dentro de la empresa adherida, que se notificarán a tiempo. Una vez que el problema queda resuelto, la gestión de cobranza continúa, aun en término.

El sistema permite que las áreas administrativas y financieras puedan tener la información de la gestión on line, esto significa que podrán acceder a conocer cada llamada, cada e-mail, cada SMS, cada pago, cada reclamo en el mismo minuto en que cada hecho haya sucedido.

Está comprobado estadísticamente que el 75% de los pagos fuera de término son producto de un reclamo insuficientemente atendido. Y apenas el 25% está relacionado con inconvenientes propios en la capacidad de pago del cliente.

Componentes del servicio de Cobranza Preventiva

1) Correos

- a) E-mail

2) Gestión de cobranza tercer izada, seguimiento y educación de cartera

- a) Llamados telefónicos:
 - i) Operadores
 - ii) SMS
- b) E-mail

3) Administración de medios de pago:

- a) Redes de redes bancarias
- b) Débito en cuenta
- c) Tarjeta del crédito

4) Reportes:

- a) De comportamiento
- b) Medios de pago utilizados
- c) Días de cobranzas
- d) Distribución geográfica

COBRANZA DIRECTA CORRECTIVO

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 1 y 60 días. La Administración enviará a todos los propietarios que presenten esta morosidad una carta de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación.

COBRANZA PREJURIDICA

Es la gestión o actividad efectuada directamente por la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso judicial. La Administración de Conjunto residencial Paulo VI segundo sector podrá iniciar cobro pre jurídico al propietario que presente vencimiento de cartera entre 61 y 90 días.

En la etapa pre-jurídica, el administrador debe efectuar primero esta gestión llevando un procedimiento de conversaciones con los residentes frente a los pagos de cartera, antes de pasar al abogado para el cobro pre- jurídico o jurídico. Cuando la Administración entregue un caso a un profesional del derecho, debe diligenciar la novedad correspondiente e incluirla en el sistema. Cuando se proceda a realizar el acuerdo pre jurídico por parte de la profesional del derecho contratada con el propietario o residente moroso, esta actuación

deberá ser informada con anticipación para fijar fecha y hora del acuerdo con las personas intervinientes.

El acuerdo de pago deberá suscribirse con la abogada encargada para el asunto, la representante legal del conjunto y la contadora, dejando un acta escrita del acuerdo con los valores por concepto de cuotas de administración y otras, más los intereses respectivos. Esto con el fin de que la Administración tenga claridad entre el acuerdo pre jurídico y jurídico por los porcentajes que deberá pagar a las profesionales del derecho de conformidad con los contratos suscritos, valores que se pagarán, previa cuenta de cobro de honorarios presentada por los(as) abogados(as).

La recuperación oportuna de la cartera de créditos en especial de mora, permite a las empresas disponer del capital de trabajo, necesario para la eficiente gestión empresarial. Y lograr su posicionamiento en el mercado financiero.

Cuando las obligaciones alcanzan una mora de 60 días, es necesario realizar la gestión de cobro pre -jurídico, soportado en un proceso comercial de contacto telefónico persuasivo, visita personalizada y generación de recordatorios de pago que permitan llevar a cabo el recaudo eficaz de las obligaciones con baja edad de mora, evitando llegar al cobro por la vía judicial.

COBRANZA JURÍDICA

Al cabo de treinta (30) días de ser el caso y, en aquellos eventos en los cuales el deudor desatiende los requerimientos efectuados a través de la vía pre jurídica, evaluamos la posibilidad de iniciar la acción jurídica correspondiente, teniendo en cuenta los resultados concretos de la investigación de bienes muebles, inmuebles, salarios, cuentas corrientes, acciones y otros activos susceptibles de embargo.

Consideradas las circunstancias anteriores y la viabilidad de recuperar la obligación mediante la instancia jurídica, solicitamos a nuestro cliente el correspondiente poder para

demandar judicialmente al deudor o deudores. Esta instancia tiene un atento control y seguimiento de las diversas actuaciones que se surten a lo largo del proceso.

Ante Juez competente y con los documentos que justifican el adeudo (cheque, pagaré, letra de cambio, factura, nota, remisión, contrato o cualquier otro en el que conste una obligación de pago o el adeudo) se demanda al deudor el pago y se obtiene orden de embargo cuando son títulos de crédito, mismo que se ejecuta y una vez condenado el deudor mediante sentencia definitiva, si no hace pago, se rematan los bienes y se paga al acreedor.

Inmediatamente a la firma del contrato de prestación de servicios profesionales y recepción de documentos a cobrar y de localización de deudor, le enviamos un requerimiento de pago y a la par formulamos demanda y endosos en procuración o poder general para pleitos y cobranzas. Una vez firmada y presentada ante el juzgado competente la demanda, obtenemos orden de embargo y procedemos en su momento a la diligencia de requerimiento de pago y embargo y emplazamiento en su caso para continuar el juicio hasta obtener la sentencia favorable que se requiere en estos casos, misma que se ejecuta en el mismo juzgado, previa resolución de apelaciones o amparo si los hay y se procede a la recuperación forzosa de la suma adeudada más los intereses normales y moratorios en su caso que correspondan o indemnizaciones por daños o lo que proceda, mediante el remate de los bienes que fueron embargados al inicio del juicio.

6.7. METODOLOGIA MODELO OPERATIVO

La realización de la presente propuesta se cimenta en las siguientes etapas,

Fases	Actividades	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTO
<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico 	Identificar amenazas, fortalezas, oportunidades y debilidades	Materiales <hr/> humanos y materiales	Julián Caiza	2 semanas	FODA
<ul style="list-style-type: none"> Establecer políticas de control y manejo de riesgo de crédito 	Gestión interna de cobros Subrogación de pagos	humanos y materiales	Julián Caiza	1 semana	Políticas
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación 	Lineamientos por procesos de gestión	humanos y materiales	Julián Caiza	1 semana	Modelo de gestión de cobros

Elaborado por: Julián Caiza

Modelo de gestión de cobranza para el departamento de cobranza con el fin de cumplir objetivos y mejorar la liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.



Elaborado por: Julián Caiza

Ambato - Ecuador

Fase 1. Análisis FODA

6.7.1. Antecedentes

Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que, no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas de nuestro país. Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está escribiendo una historia de éxito... ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, con más de 70 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato con un edificio propio de última generación.

OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

Los principales objetivos de la Cooperativa son:

- Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena de Tungurahua.
- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que generar, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

Visión

Al 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.

Estructura Organizacional

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo posee una estructura organizacional socializada y aprobada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para cooperativas de segmento tres

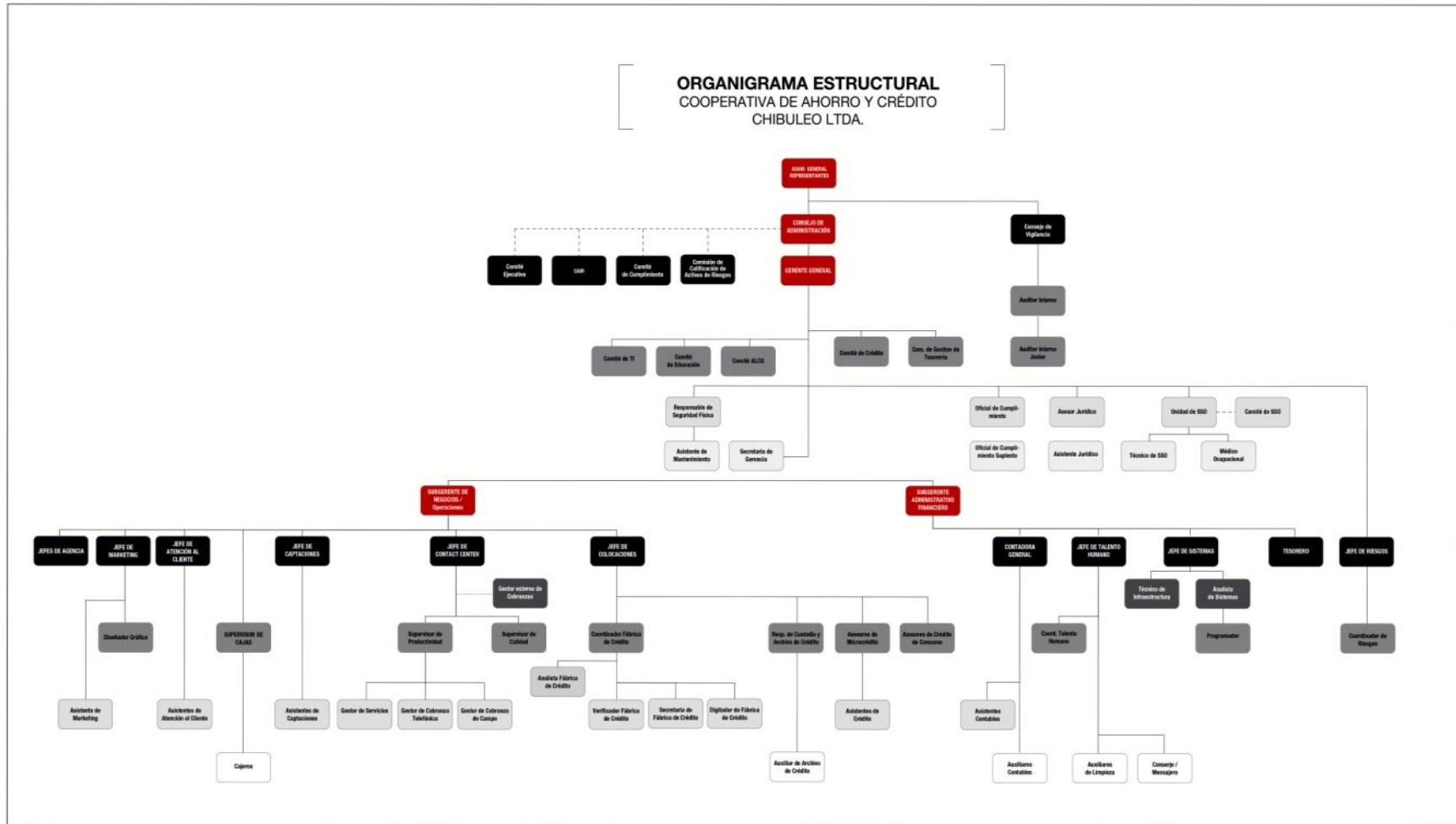


Gráfico 155: ORGANIGRAMA

Gráfica: 16 Organigrama

Fuente: COAC Chibuleo

Productos y servicios



Fuente: COAC Chibuleo.

6.7.1.2. FODA

En palabras de (González H. F., 2005) define al análisis FODA como:

Se trata de una herramienta analítica que facilita sistematizar la información que posee la organización sobre el mercado y sus variables, con fin de definir su capacidad competitiva en un período determinado. Por lo general es utilizada por los niveles directivos, reuniendo información externa e interna a efectos de establecer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Tabla 22: FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Posicionamiento en el mercado financiero popular y solidario	<ul style="list-style-type: none">• Parcial desarrollo de la base de datos del cliente
<ul style="list-style-type: none">• Posicionamiento en la mente del consumidor.	<ul style="list-style-type: none">• Carencia de una metodología de gestión de cobro
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo al desarrollo Microempresarial.	<ul style="list-style-type: none">• Cooperación Institucional
<ul style="list-style-type: none">• Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none">• Falta de automatización sistema semáforo de alertas de clientes
<ul style="list-style-type: none">• Mercado diversificado y amplio	<ul style="list-style-type: none">• Altas tasas de morosidad
	<ul style="list-style-type: none">• Deficiente estructura para el manejo y control de riesgo de crédito

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento sostenido de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto número de participantes ofertantes en el mercado local
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento sostenido de la Economía 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios al marco jurídico regulatorio
<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de desarrollo de Pymes y Mini Pymes 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con alianzas estratégicas para la gestión de cobro

Elaborado por: Julián Caiza

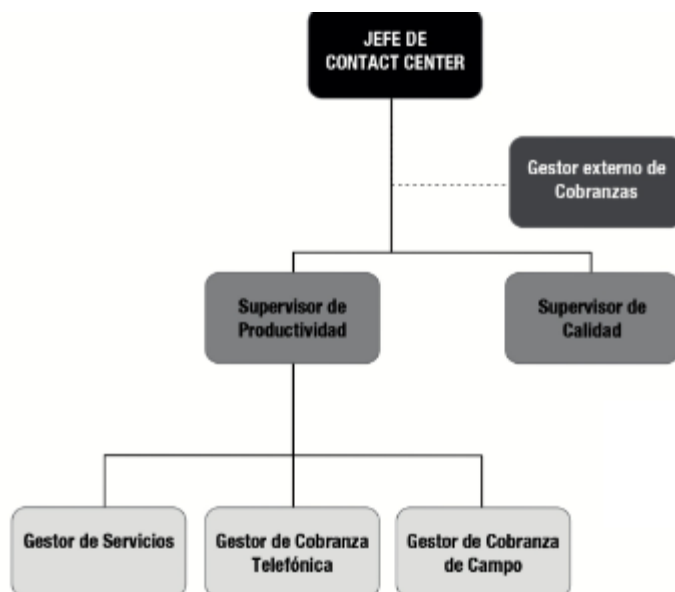
6.7.1.3. Estructura de la gestión de cobro

Actividades

- Base de datos
- Preparación de la visita
- Gestión de campo
- Utilización de herramientas para el cobro
- Técnicas para negociar
- Manejar las Objeciones
- Resultados de la gestión
- Seguimiento de la gestión de campo

Estructura Orgánica del Departamento de cobranzas

Gráfico 16: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA



Fuente: COAC CHIBULEO

6.7.1.4. Políticas de la gestión de cobro

Las políticas de gestión de cobranzas se sustentan en la ley de defensa del consumidor Art. 49 “En las cobranzas de crédito; el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona por el proveedor o quien actúe a su nombre”.

Disposiciones referentes a la gestión de cobranzas por la SEPS RESOLUCIÓN no, seps – ien-2013-64: “

Se definen cuáles son las transacciones básicas, es decir, aquellas no están sujetas al cobro de tarifas; y se fijan las tarifas máximas para los servicios financieros que prestan las cooperativas de ahorro y crédito en especial en los casos de cobranzas.

Tabla 23: Indicadores del departamento de cobranza

Ratios	Coac Chibuleo
Liquidez (Activo corriente/captaciones)	23%
Intermediación financiera(cartera bruta/(depósitos a la vista + depósitos a plazo)	92%
Rendimiento sobre activos (utilidad neta /total activos)	1%
Rendimiento sobre patrimonio Utilidad Neta/ total activo	3%

Fuente: COAC CHIBULEO

Elaborado por. Julián Caiza

La tabla muestra los indicadores que se relacionan con la gestión del departamento de cobranzas de la COAC Chibuleo los mismos que arrojan valores insignificantes con relación al volumen de activos que posee la organización.

6.7.2. FASE 2 MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE COBRO

Objetivo

Desarrollar modelo de gestión de cobranza para el departamento de cobranza con el fin de cumplir objetivos y mejorar la liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda.

Alcance

La industria Micro financiera en el Ecuador se ha desarrollado de manera progresiva, la misma que ha sufrido regulaciones y cambios en las reglas de juego, la creación de un organismo de control como es la Súper intendencia de Economía Popular y Solidaria ha obligado a las entidades que laboran en finanzas populares a desarrollar estrategias que permitan precautelar las captaciones y minimizar el riesgo financiero inherente a la actividad que realiza la Cooperativa, en este contexto y a través de un modelo de gestión de cobranzas que permita analizar el comportamiento de pagos del cliente así como también permita identificar la probabilidad de incumplimiento que permita prever a través de las reservas para que las mismas coadyuven en situaciones de estrés financiero.

Responsable del proceso

Jefe de cobranza

Políticas

Gestión

Los gestores de cobranza que realicen llamadas telefónicas, deben registrar en la base que se les asignó al inicio, los siguientes estados de gestión.

- **Contactado.-** Socios o participantes de la operación (conyugue, deudor solidarios, conyugue de deudor solidario, o algún familiar), localizados en gestión telefónica.
- **No contactado.-** Socios que teniendo contactos anteriores al momento de la gestión no hay respuesta.
- **Localizable.-** Socios con datos desactualizados o no válidos.
- **Seguimiento.-** Socio sin acuerdo o promesa de pago, pero con una fecha futura para posible cierre de negociación.
- **Acuerdo de pago.-** Socios con los que se cierra la negociación de pago de su monto en mora en más de dos fechas de pago.
- **Promesa de pago.-** Socios con los que se cierra la negociación en un solo pago de su monto de mora.
- **Socios al día.-** Socios con su pago al día.
- **Socios fallecidos.-** Con el fin de gestionar el seguro de desgravamen.

Alcance

El alcance del presente manual seguirá el siguiente trazo operativo

Procesos	Responsable	Observaciones
<ul style="list-style-type: none">• Recepción de la carpeta del socio que se encuentra como moroso.• Calificación del socio• Venta de cartera a oficinas especializadas en cobro• Devolución de valores a la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliares de gestión de cobro.• Jefe de Cobranzas• Judicial• Jefe de cobranzas.	

Elaborado por. Julián Caiza

Los subprocesos que integran la gestión de cobranza son los que a continuación se detallan:

1. Renovación
2. Refinanciamiento
3. Reestructuración de deuda
4. Propuesta de subrogación
5. Sustitución de deudor
6. Propuesta de dación de pagos
7. Propuesta de condonación
8. Mantenimiento de garantías

9. Obtención de seguros
10. Contabilización.

Aplicación

El presente modelo se aplicará a todas aquellas operaciones de crédito que se encuentren los pagos vencidos, este modelo orientará a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo a manejar estrategias claras para la gestión de cobro eficiente.

Estrategias de cobro

En primera instancia cuando la cartera vencida se encuentra desde 1 a 60 días, el oficial de crédito deberá establecer lazos de comunicación con el socio, el mismo que deberá buscar las alternativas más eficientes para el cobro oportuno.

Las estrategias a usarse serán las siguientes:

- **Renovación de la deuda.**- es decir, generar una nueva operación de crédito por los saldos que posea cada operación de crédito con un plazo mayor.
- **Refinanciamiento** Reembolso de las deudas existentes con nuevos préstamos más baratos
- Establecer alianzas estratégicas con oficinas especializadas de Cobro y manejo de cartera para subrogación de pagos.
- Efectivizar las garantías.
- Contratar seguros que cubran la totalidad de las captaciones.

Políticas para el proceso de subrogación de cartera castigada.

- El monto global de cartera castigada podrá ser vendida o entregada a las oficinas especializadas del cobro en la etapa prejudicial es decir a los sesenta días de mora.
- Todos los socios que sean entregados a las oficinas especializadas de cobranza deben ser marcados en los sistemas de riesgo que maneje la Cooperativa.

- Una vez que el socio ya no presente problemas de pago deberá ser desmarcado y reasignado a la oficina generadora de la operación; se deberá mantener un puntaje de 350 histórico de marcaje y en el caso de que exista reincidencia en la morosidad se deberá reasignar al socio.
- Los socios remitidos a las oficinas especializadas de cobro, no podrán acceder a nuevas operaciones de crédito en la Coac Chibuleo.

Políticas de riesgo

- Toda empresa que desee prestar servicios de gestión de cobros debe ser previamente calificada por un comité especializado quién lo precederá el gerente de la Cooperativa, y los presidentes de los consejos Administrativos y de vigilancia.
- Toda información que se entregue a la oficina especializada de cobro debe ser manejada con absoluta confidencialidad y reserva de manera que no llegue a poder de terceras personas.
- La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo es la única propietaria de su base de datos, y todos los datos nuevos e históricos le pertenecerán.
- El mal uso o el irrespeto a estas políticas serán causales de terminación inmediata e irrestricta del contrato con la oficina especializada de cobro, y las acciones legales que derivan estas acciones.

Procesos

Gestión de campo.

Este proceso abarca el conjunto de acciones que se deben tomar para generar el cobro de cartera vencida de manera eficiente y efectiva, con el menor consumo de recursos posibles, y cuya finalidad no es sólo el cobro de los rubros adeudados si no también la generación de una nueva base de datos que servirá a la Cooperativa para una mejor selección de socios.

Recepción de pagos de socios.

Son los medios o las vías de recepción de pagos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo solo se deberán realizar los pagos en las ventanillas localizadas en el edificio matriz o en cada una de las agencias.

Confidencialidad y sigilo bancario

Las operaciones financieras que constan en las bases de datos de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, no podrán ser usadas para el lucro personal de los gestores de cobranza o ser divulgadas, para lo cual la COAC implementará políticas de control y manejo de la información.

Estado de la Gestión

Es importante evaluar como avanza la gestión de cobro para lo cual el jefe de cobranzas deberá remitir informes periódicos semanales con el fin de identificar si la gestión de cobro es eficiente o no.

Condonación de intereses y pago de valores

Los casos de difícil recuperación en las gestiones de cobro deberán ser condonados de acuerdo a las siguientes políticas de cobro los mismos que serán resumidos en la tabla siguiente:

MESES VENCIDO	CONDONACIÓN		
	Gastos de cobranza	Interés mora	Interés normal
De 12 a 24 meses	100 %	50 %	0%
De 24 a 36 meses	100 %	75%	0%
De 36 a 48 meses	100 %	100 %	50%
De 48 y menor a 6 años	100 %	100 %	75%
Mayor a 6 años y créditos	100 %	100 %	100%

Elaborado por. Julián Caiza

Flujogramas

Es una herramienta de gestión de procesos que coadyuvan a reducir los tiempos y costos por reprocesos o actividades mal realizadas, por lo que se constituye en un instrumento de vital importancia al momento de identificar los pasos a seguir.

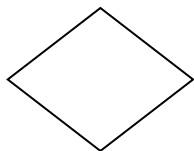
Simbología



Inicio / Fin Marca el inicio de un proceso



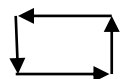
Tarea Indica una actividad



Decisión

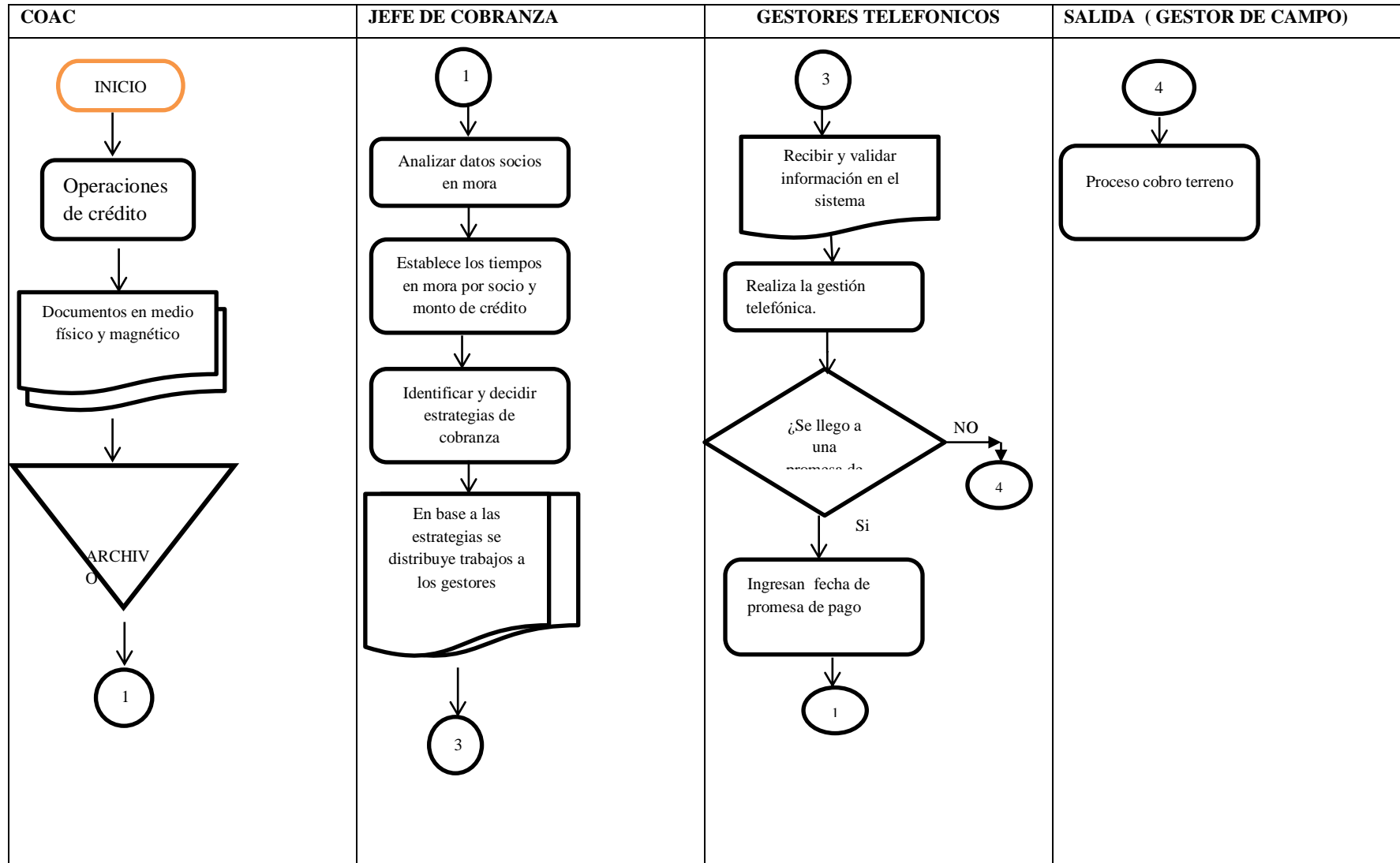


Documento, representa algún documento que se presente en el proceso.



Líneas de Conexión

DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA GESTION DE COBRANZA



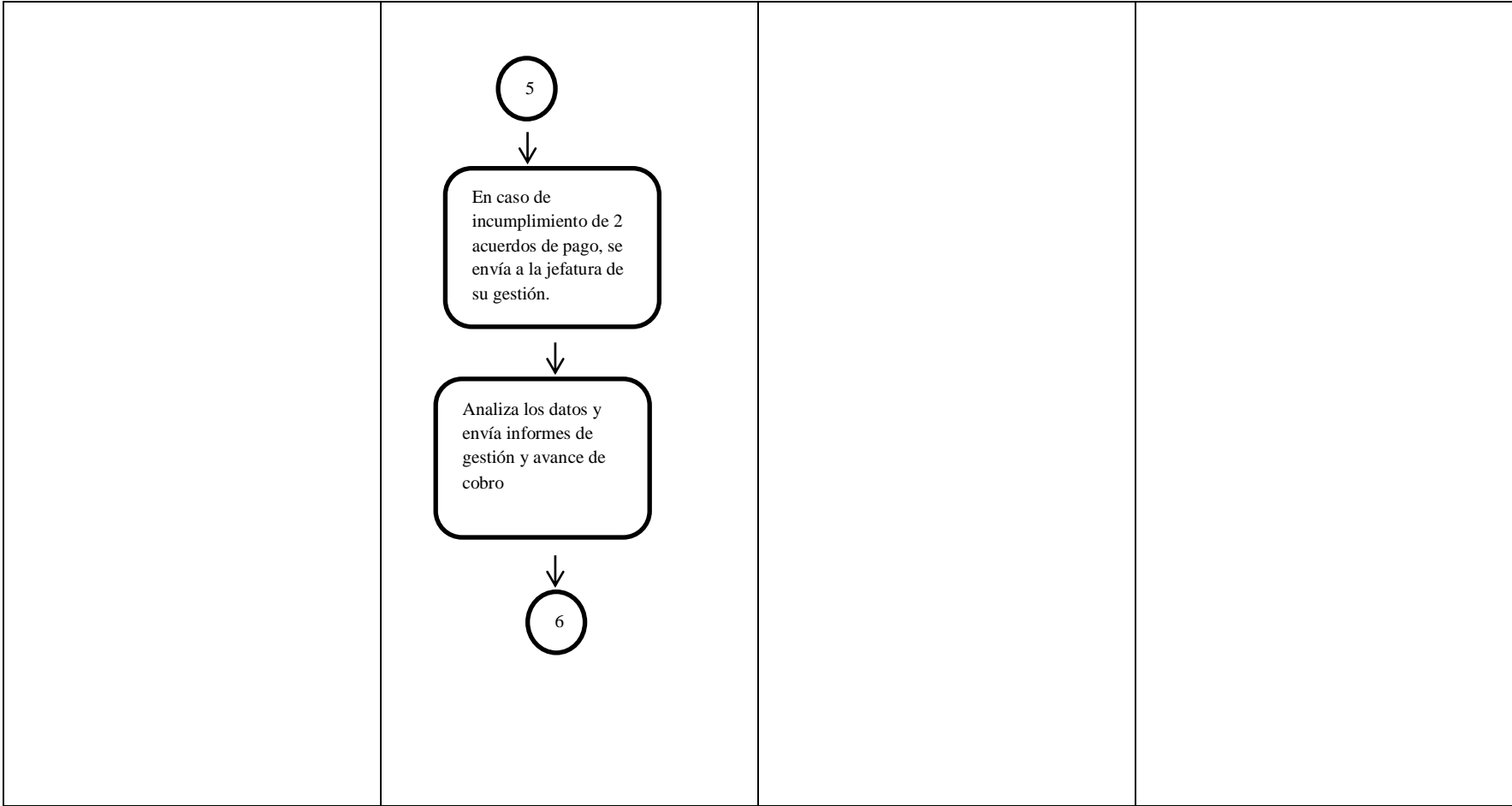
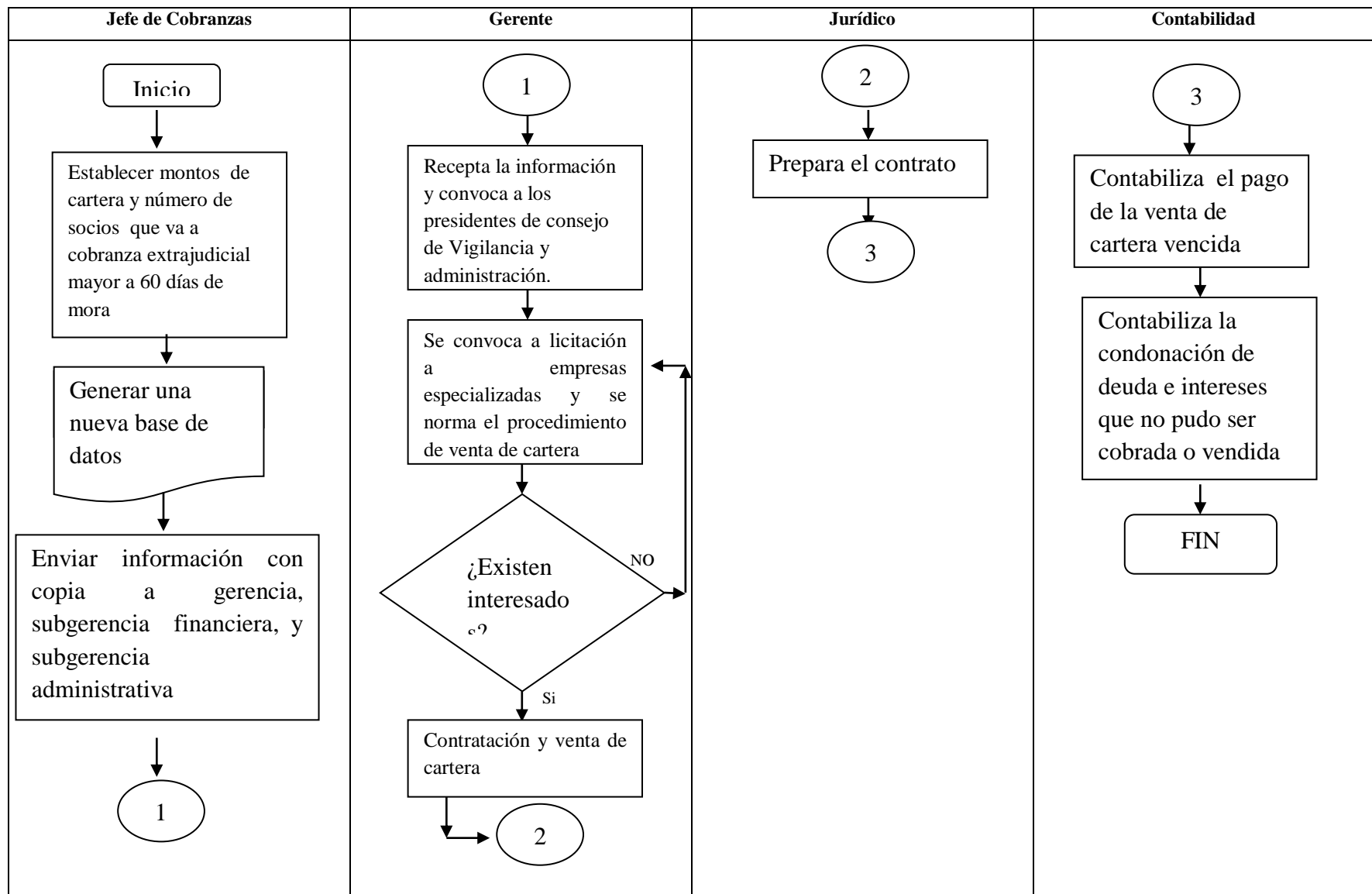


Gráfico 17: DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

ELABORADO POR: JULIAN CAIZA



**Gráfico 18: DIAGRAMA DE FLUJOS DE SUBROGACION DE PAGOS
ELABORADO POR: JULIÁN CAIZA**

6.7.3. Fase tres Evaluación

La aplicación del presente modelo de gestión de cobros permitirá a la COAC Chibuleo recuperar un estimado del 70% de la cartera castigada a través de la subrogación de pagos, lo que permitirá inyectar liquidez a la cooperativa con aquellas operaciones de crédito que llevan vencidas más de 60 días t en la práctica solo generan costos y pérdidas financieras.

En el caso de gestión de cobro interno la evaluación se realizara trimestralmente con el fin de medir los resultados de gestión de cobranza mediante los índices de morosidad, en la que se podrá observar el comportamiento de los indicadores antes señalados y la tendencia de los mismos.

Costos	Porcentaje de Recuperación	Costos Vs recuperación
Costos de operaciones de la oficina de gestión de cobros	50%	Costos de operación/ingresos de recuperación

Elaborado por. Julián Caiza

6.8. ADMINISTRACION

La unidad que se encargara de la administración de la propuesta es el Jefe de Cobranza, con la asesoría del investigador como autor del presente trabajo, las acciones propuestas en él deben ser incorporadas dependiendo del impacto que puedan generar, la dificultad que conllevan y el tiempo que para su ejecución requieren.

Por lo cual la administración de la propuesta quedara definida por el siguiente talento humano:

Tabla 24: Administración de la propuesta

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA	
DESCRIPCION	NOMINA
GERENTE PROPIETARIO	Ing.Rodrigo Llambo
JEFE DE CREDITO	Lic.Juan Jose Tiche
JEFE DE COBRANZA	Lic. Rosario Til

1.9 PREVICION DE LA EVALUACION

Tabla 25: Previsión de la evaluación

N°	PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Quién solicita evaluar?	El jefe de cobranza
2	¿Por qué evaluar?	Para corregir procesos innecesario y optimizar recursos.
3	¿Para qué evaluar?	Para conocer si se está contribuyendo en el cumplimiento de objetivos
4	¿Qué evaluar?	Se debe evaluar el modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la
5	¿Quién Evalúa?	El gerente y jefe de cobranza
6	¿Cuándo evaluar?	Trimestralmente
7	¿Cómo evaluar?	Mediante encuestas y observación de los procedimientos.
8	¿Con qué evaluar?	Utilizando recursos: humanos, materiales y tecnológicos

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

SANTILLANA, Juan. (2002). Auditoria Interna Integral. 2da. Edición. Edit. International Thomson S.A. de C.V., México.

MANTILLA, Samuel. (2009). Auditoria de información financiera. ECO ediciones. Colombia.

MALDONADO, Milton. (2011). Auditoria de Gestión. 4ta. Edición. Edit. Abya yal. Quito.

ARENS, Alvin. ELDER, Randal. Y BEASLEY, Mark. (2007). Auditoria un enfoque integral. 11ra. Edición. Edit. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., México

ESTUPIÑAN, Rodrigo. (2006). Control interno y fraudes. 2da. Edición. Edit. Digiprint Editores E.U. Colombia.

MALDONADO, Milton. (2001). Auditoria de gestión. 2da. Edición. Edit. Luz de América. Quito- Ecuador.

BENJAMIN, Franklin. (2007). Auditoria Administrativa, gestión estratégica del cambio. 2da. Edición. Edit. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., México

RODRIGUEZ, Joaquín. (2010). Auditoria Administrativa. 9na. Edición. Edit. Trilla, S.A. de C.V. México.

STONER, James., FREEMAN, Lizard y GILBERT, Daniel. [En línea]. (1996). Administración. 6ta. Edición. Edit. Pearson Educación. México.

VISCIONE, Jerry. (1987). Análisis financiero, principios y métodos. 5ta. Edición. Edit. Limusa, S.A. de C.V. México.

WILD, Jhon. Y HALSEY, Robert. (2007). Análisis de estados financieros. 9na. Edición. Edit. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V. México.

WARRWN, Carlos., REEVE, James., y FEES, Philip.(2005). Contabilidad financiera. 9na. Edición. Edit. Cengage Learnig Editores, S.A de C.V. México.

BRAVO, Mercedes. (2011). Contabilidad general. 10ma. Edición. Edit. Escobar. Quito – Ecuador.

ZAPATA, Pedro (2005). Contabilidad general. 5ta. Edición. Edit. McGraw-Hill/Interamericana EDITORES, S.A de C.V. Colombia.

LINKOGRAFIA:

<http://personales.upv.es/ccarrasc/doc/2001-2002/ontologias/DEFONTO.htm>

http://www.mailxmail.com/auditoria-interna-externa-definicion-caracteristicas_h

<http://david-ramosm.blogspot.com/>

<http://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos3.shtml#metodosmoder>

<http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas-pymes.aspx>

<http://www.cajadepagos.com/cobranza-preventiva.asp>

<http://www.cajadepagos.com/cobranza-preventiva.asp>

<http://www.legalmente.com.mx/cobranza.html>

ANEXO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

OBJETIVO: Obtener información adecuada sobre la gestión de cobranza en la cooperativa Chibuleo Ltda.

Indicación: Marque con una **x** la respuesta según su criterio.

Encuesta realizada a los socios de la cooperativa

1. ¿La mayoría de los socios ha cancelado las cuotas de crédito puntualmente?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

2. ¿En caso de cobrar al socio en el domicilio, se entrega un documento que indique claramente el valor abonado y su nuevo saldo?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

3. ¿Cree usted que el proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

4. ¿Cree usted que la institución proporciona los documentos necesarios para una adecuada cobranza?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

5. ¿La cooperativa envía al celular un mensaje recordatorio un día antes de la fecha de pago con el valor a abonar?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

6. ¿Cuándo un socio se atrasa con un pago, usted al día siguiente visita en el domicilio indicando el tiempo máximo que tiene para cancelar su deuda y deja la notificación?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

7. ¿Considera que el personal del departamento de cobranza está debidamente capacitado?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

8. ¿Usted, realiza llamadas telefónicas del departamento de cobranza cuando se atrasa los socios con sus obligaciones?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

9. ¿Cree, usted que la liquidez de la cooperativa se ve afectada por los créditos en mora?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

Fuente: Investigación de campo (2014)

Elaborado por: Caiza Julián

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891710328001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 27/01/2003

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Número: 12-78 Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia: DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032824388 Telefono Trabajo: 032422528 Email: contabilidad@chibuleo.com Celular: 9894186303

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 08/11/2005

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: MEJIA Parroquia: MACHACHI Calle: AV. AMAZONAS Número: SIN Intersección: 11 DE NOVIEMBRE Referencia: JUNTO AL BANCO PICHINCHA Telefono Trabajo: 022319318 Telefono Trabajo: 022319513

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 08/11/2005

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTACACHI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: AV. AMAZONAS Número: SIN Intersección: QUAYAGUIL Referencia: JUNTO AL SUPERMERCADO NARCIS Telefono Trabajo: 032813846


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva (Art. 87 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: PACEDEIRO Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1500 Fecha y hora: 11/05/2014 13:34:18

RECIBO DE COBRO EN DOMICILIO

RECIBO DE COBRO		 CHIBULEO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
Nº 001601			
Por USD	<input type="text"/>	Socio Nº	<input type="text"/>
		Ciudad	<input type="text"/>
		Día	<input type="text"/>
		Mes	<input type="text"/>
		Año	<input type="text"/>
Fecha: <input type="text"/>			
Oficina: <input type="text"/>			
La Cantidad de:			USD.
Por Concepto de: <input type="text"/>			
Recibí Conforme		Entregué Conforme	
Nombre: <input type="text"/>	Nombre: <input type="text"/>		
C.I.: <input type="text"/>	C.I.: <input type="text"/>		
<small>Ambato: Calle Espejo y Av. 12 de Noviembre Telf.: (03) 3700190 - (03) 2422526 - (03) 2824389 Salcedo: Calle 24 de Mayo y García Moreno Telf: (03) 2727646 Latacunga: Av. Amazonas y Guayaquil Telf.: (03) 2813846 - (03) 2811691 Machachi: Av. Amazonas y Antonio Benítez Telf.: (02) 2310618 - (02) 2310613</small>		<small>Riobamba: Calle Chile y Rocafuerte Telf.: (03) 2964038 Sangolquí: Av. Calderón y Río Frio Telf.: (02) 2330240 Quito: Av. Mariscal Sucre y Toacazo esq. Telf.: (02) 2844819</small>	

