



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

“RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN POPULAR” DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013”.

AUTORA: MAYRA GABRIELA RODRÍGUEZ DÍAZ

TUTOR: Mg. JORGE RAMOS

AMBATO - ECUADOR

2015

APROBACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Tema:

“RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “Unión Popular” DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013” de Mayra Gabriela Rodríguez Díaz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Jurado Examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

EL TUTOR



.....
Mg. Jorge Ramos

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación titulado: “RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “Unión Popular” DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013”, como también los contenidos, las ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Grado.

LA AUTORA



Mayra Rodríguez

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

LA AUTORA



Mayra Rodríguez

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: “RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “Unión Popular” DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013”, elaborado por Mayra Rodríguez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

LA COMISIÓN



Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE



Ing. Ma. Cristina Manzano
PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Marco Guachimboza
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser quien me guía día a día, a mi madre, a mi esposo y a mis hijas por ser quienes inspiran mi superación personal y profesional y por haberme dado todo su apoyo para conseguir mis metas propuestas

Este logro no solo es mío sino de las personas que han estado en todo momento conmigo.

Mayra Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos y cada uno de los Docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría por los conocimientos impartidos que sin lugar a duda ha sido la base para desempeñarme como un ente positivo para la sociedad.

Gracias a mis amigas que han estado junto a mí en todo momento apoyándome tanto en mis estudios como en lo personal, para mi superación.

Mayra Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico	7
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del Problema	10
1.2.5 Interrogantes de la Investigación	10
1.2.6 Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	10
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.3. Fundamentación Legal.....	15
2.4 Categorías Fundamentales	22

2.4.1. Descripción de la Variable Independiente	25
2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente.....	34
2.5 Hipótesis.....	41
2.6 Señalamiento de Variables	41
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1 Enfoque de la Investigación	42
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	42
3.2.1. De campo	42
3.2.2. Bibliográfica – Documental	43
3.3. Nivel o Tipo de Estudio	43
3.3.1. Investigación Exploratoria	43
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	44
3.4. Población y Muestra.....	44
3.4.1. Población.....	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	45
3.5.1. Técnicas.....	45
3.5.2. Instrumentos	45
3.6. Operacionalización de Variables.....	46
3.6.2 Variable Dependiente.- Rentabilidad	47
3.7. Plan de Recolección de Información.....	48
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos	48
CAPÍTULO IV.....	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	49
4.1 Tabulación de Encuestas	49
4.2. Análisis de Indicadores de Rentabilidad	60
4.3. Verificación de procedimiento de recuperación de cartera vencida	63
Análisis.....	63
4.4. Verificación de la Hipótesis	64
4.4.1. Planteamiento de Hipótesis	64
4.4.2 Nivel de Significancia	64
4.4.3 Modelo Estadístico.....	65

4.4.4 Regla de Decisión	65
4.4.5. Cálculo del Modelo Estadístico y Toma de Decisión	66
Modelo Gráfico de Hipótesis	68
4.4.6 Conclusión de la hipótesis.....	68
CAPÍTULO V	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1. CONCLUSIONES	69
5.2. RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO VI.....	71
PROPUESTA.....	71
6.1 Datos Informativos	71
6.1.1. Título.....	71
6.1.2. Institución Ejecutora	71
6.1.3. Beneficiarios	71
6.1.4. Ubicación	71
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	71
6.1.6. Equipo Técnico Responsable	72
6.1.7. Costo de la Propuesta	72
6.2 Antecedentes de la propuesta	72
6.3 Justificación.....	73
6.4 Objetivos	74
6.4.1 Objetivo General	74
6.4.2 Objetivos Específicos.....	74
6.5 Análisis de factibilidad.....	75
6.6 Fundamentación – Científico Técnica.....	75
6.7 Metodología.....	78
6.8 Modelo Operativo.....	79
6.8.1. Planificación.....	80
6.8.2. Ejecución.....	81
a) Antecedentes Internos.....	81
b) Antecedentes de la Industria.....	83
c) Formulación de Estrategias.....	85

6.8.3. Control	86
a) Flujo gramas de Procesos	86
b) Identificación de puntos críticos de incumplimiento del Reglamento Interno de Crédito y Cobranza	88
6.8.4. Evaluación.....	111
a) Aplicación de Indicadores Financieros.....	111
b) Procedimiento documental del Crédito y Cobranza	114
6.9. Administración.....	131
6.10. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	131
BIBLIOGRAFÍA	132
ANEXOS	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población	45
Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente	46
Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	47
Tabla N° 4: Plan de Recolección de Información	48
Tabla N° 5: Gestión de Cobros.....	50
Tabla N° 6: Riesgo en Cartera Vencida	51
Tabla N° 7: Tiempo de Retraso en el Pago	52
Tabla N° 8: Clientes con Cartera Vencida	53
Tabla N° 9: Cartera Vencida y Rentabilidad.....	54
Tabla N° 10: Aplicación de Índices de Rentabilidad	55
Tabla N° 11: Rentabilidad del Capital Propio.....	56
Tabla N° 12: Aumento de Utilidades	57
Tabla N° 13: Pérdidas por la Cartera Vencida	58
Tabla N° 14: Reducción de gastos judiciales	59
Tabla N° 15: Tabla t student.....	65
Tabla N° 16: Tabla de Resultados	66
Tabla N° 17: Modelo Operativo	79
Tabla N° 18: Objetivos Estratégicos	80
Tabla N° 19: Formulación de Estrategias.....	85
Tabla N° 20: Puntos Críticos.....	111
Tabla N° 21: Aprobación Cuantitativa.....	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas	7
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	22
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas VI	23
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas VD	24
Gráfico N° 5: Gestión de Cobros	50
Gráfico N° 6: Riesgo en Cartera Vencida	51
Gráfico N° 7: Tiempo de Retraso en el Pago	52
Gráfico N° 8: Clientes con Cartera Vencida	53
Gráfico N° 9: Cartera Vencida y Rentabilidad.....	54
Gráfico N° 10: Aplicación de Índices de Rentabilidad	55
Gráfico N° 11: Rentabilidad del Capital Propio.....	56
Gráfico N° 12: Aumento de Utilidades	57
Gráfico N° 13: Pérdidas por la Cartera Vencida	58
Gráfico N° 14: Reducción de gastos judiciales	59
Gráfico N° 15: Grafico de decisión prueba t de Student	68
Gráfico N° 16: Modelo Gráfico del Plan Estratégico.....	81
Gráfico N° 17: Organigrama Estructural COAC “Unión Popular Ltda”	83
Gráfico N° 18: Proceso de Crédito COAC “Unión Popular Ltda”	86
Gráfico N° 19: Proceso de Crédito COAC “Unión Popular Ltda”	87
Gráfico N° 20: Ficha de inspección COAC Unión Popular.....	117
Gráfico N° 21: Ficha de Inspección Propuesta anverso	118
Gráfico N° 22: Ficha de inspección Propuesta reverso	119
Gráfico N° 23: Registro de Inspecciones	120
Gráfico N° 24: Formulario evaluación COAC Unión Popular	123
Gráfico N° 25: Formulario evaluación Propuesto Anverso COAC Unión Popular	124
Gráfico N° 26: Formulario evaluación Propuesto Reverso COAC Unión Popular	125
Gráfico N° 27: Formulario evaluación Propuesto Reverso COAC Unión Popular	130

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se refiere a la problemática que representa la recuperación de cartera vencida respecto a la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza el área de Crédito y Cobranza para mantener la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. El tipo de estudio fue descriptivo porque se detalló el fenómeno de la cartera vencida, determinado sus principales causas y efectos; además se aplicó investigación retrospectiva por que se efectuó un análisis del año 2013, por ser el período con mayor morosidad y fue correlacional porque en toda la investigación se determinó el cruce de las variables dependiente e independiente.

Se utilizaron técnicas para acceder a la información necesaria a través de instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario de encuesta que fue aplicado a los directivos y colaboradores del área de crédito y cobranzas, dicha información una vez tabulada permitió determinar que existe un incumplimiento de las normas, procedimientos y reglamento interno del proceso de otorgación de crédito y cobranzas, por lo que se recomienda la elaboración de un plan estratégico para tomar acciones correctivas de manera oportuna. Dicha propuesta está conformada por cuatro etapas, planificación, ejecución, control y evaluación, a través de las cuales se reconocen los puntos críticos del cumplimiento de las normativas y se proponen estrategias para tomar acciones correctivas.

INTRODUCCIÓN

La recuperación de cartera vencida constituye uno de los problemas más graves que las instituciones financieras deben afrontar, por lo que la rentabilidad se ve afectada directamente debido a la reducción de rendimientos financieros que surgen de la otorgación de créditos. En este sentido el presente trabajo de investigación constituye un análisis descriptivo del proceso de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” mediante el cual se realiza una propuesta de solución como medida preventiva para el incremento de la cartera vencida.

Cabe recalcar que al mejorar la rentabilidad de la COAC, a través de la eficiente recuperación de cartera vencida se conseguirá el equilibrio financiero de la cooperativa y estimulará el desarrollo social a través de la entrega de nuevos créditos. De esta forma la presente investigación se desarrolló en seis capítulos:

El capítulo I denominado el problema aborda el tema con una amplia explicación del problema desde una contextualización macro, meso y micro; del cual surge un análisis crítico, además se delimita la investigación y se plantean los objetivos generales y específicos. En el capítulo II se describe los antecedentes investigativos, y se describe en que leyes, teorías y técnicas se fundamenta el estudio realizado a la recuperación de cartera vencida y a la rentabilidad.

En el capítulo III se describe la metodología, dentro de esta los métodos y técnicas de investigación a aplicarse mismos que están orientados al proceso investigativo, que se complementa con el capítulo IV en el cual se realiza la tabulación de las encuestas aplicadas de las cuales se realizan el análisis de datos y la interpretación de resultados obtenidos. En el capítulo V se encuentran las conclusiones y recomendaciones generales basadas en las encuestas aplicadas y en los objetivos de la investigación, finalmente en el capítulo VI se desarrolla la propuesta misma que está encaminada a la aplicación de un Plan Estratégico para la recuperación de cartera vencida y con ella el incremento de la rentabilidad de la cooperativa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Tema

Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato, en el año 2013.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Macro contextualización

El sistema financiero en el mundo ha ido creciendo en estos últimos años por las grandes necesidades del ser humano, por este motivo, la crisis que ha afectado al sector financiero especialmente a los países en desarrollo, han traído grandes pérdidas de rentabilidad, por lo que las instituciones se han visto en la obligación de restringir los créditos especialmente aquellos que son invertidos en el comercio.

Las crisis financieras han ocasionado una gran desestabilización en los mercados de dinero, el impacto ha sido devastador en muchas economías y los problemas de deuda externa, de las bolsas de valores, de quiebras bancarias, hiperinflaciones y volatilidad de los tipos de cambio han sido comunes en los últimos tiempos.

El crecimiento de la cartera vencida con respecto a la cartera total, así como las dificultades para constituir reservas preventivas como para la capitalización, en muchos casos se debe a estrategias mal utilizadas o por fallas operacionales y por la toma de decisiones no autorizadas incluso por parte de los propios

supervisores. Con frecuencia solo se determinara si las decisiones tomadas fueron inadecuadas después de aplicarlas o cuando se comience a ver los resultados.(González, 2012, pp.21,23)

La segunda gran vertiente de causas de las crisis bancarias son las microeconómica, éstas se caracterizan por: la debilidad en la regulación y supervisión bancarias; los inadecuados sistemas de contabilidad; los efectos de esquemas precipitados de liberalización financiera; el aumento en la cartera vencida y los márgenes de intermediación; la participación estatal en la propiedad de los bancos en conjunto con el otorgamiento de créditos a partes relacionadas. (Rallo, 2010, p.15)

En la mayoría de los países que padecieron crisis bancarias, los índices de cartera vencida presentaron valores elevados en comparación con periodos precedentes. Los bancos con problemas, para cubrir los costos de su cartera vencida, a menudo ampliaron sus márgenes de intermediación financiera penalizando con esto a los usuarios de crédito y reduciendo los incentivos a la inversión.

La globalización busca respuestas las cuales se manifiesten como una solución integradora en las principales empresas reflejando la rentabilidad como resultado de las distintas acciones de comercialización ya sea el ingreso por ventas, cuentas por cobrar, recuperación de cartera vencida, etc. (Centro de Estudios Avanzados de las Américas, 2009, p.65). Por ejemplo los procesos de cobranza en países de Latinoamérica ha resultado una actividad característica para el desarrollo de esos países, tomando en cuenta que todos esos procesos se han manejado obedeciendo exclusivas de la globalización que requieren en sí una adecuada comunicación con los clientes o consumidores.

Mesocontextualización

En el Ecuador la necesidad de obtener créditos se ha puesto de manifiesto en los últimos tiempos debido a las distintas situaciones tanto económicas como políticas

que envuelven el entorno de nuestro país, y sin embargo de esa situación nace la obligación de recuperación total de cartera vencida de los clientes que han caído en morosidad. Pues está sobreentendido que de manera eficiente se deberá realizar los procesos de cobranza, por supuesto a través de una excelente gestión que incluya planificación y estrategias que estén encaminadas a obtener una rentabilidad empresarial.

Uno de los problemas más graves de las instituciones financieras es el de la cartera vencida. Las razones fundamentales son las tasas de interés reales altas propiciadas por eventos como el conflicto bélico, el déficit fiscal, el menor ingreso de capitales y crisis energética que ha servido como detonante para una baja producción, menor nivel de ventas para las empresas, un menor nivel de ingreso y por lo tanto un no pago de las obligaciones financieras. (Andrade, 2013, p.96)

Además de estas razones no existen políticas de colocación de crédito de ciertas instituciones financieras como las pequeñas COAC creadas con auspicio de fundaciones extranjeras. Esto ha originado que sin un mayor análisis sectorial y de riesgo se coloquen recursos en área con potenciales problemas.

El gobierno esté empeñado en controlar y reducir las tasas de interés, flexibilizando el control cambiario mantenido los últimos tres años. De llegarse a dar una disminución de tasas de interés con medidas de ingresos permanentes de liquidez que no sean gastos fiscales preelectorales, ayudarían a reducir la carga financiera de las empresas ya que la mayoría de los créditos son a tasa reajutable y, también se reduciría la presión sobre las instituciones. (Hernández, 2009, pp.21,22)

Según informe emitido por el Banco Central del Ecuador, a los bancos privados el ecuatoriano le debe 16 mil 717 millones de dólares, aunque existe una cartera

vencida (monto que se encuentra en mora de pagos) relativamente baja de 663 millones de dólares. A las cooperativas la gente del país le debe tres mil 252 millones de dólares y la cartera vencida es alta, son dos mil 902 millones de dólares.

A su criterio, lo que más ha incidido en el alto reporte de endeudamiento de muchas personas es lo referente a las tarjetas de crédito; en fechas anteriores hubo bastante liquidez en el sistema financiero, lo que hizo que la gente se endeudara en una y otra cosa, entre eso, en las tarjetas de crédito, dice. Precisamente, de acuerdo al Banco Central, el Crédito por Tarjetas de Crédito representan en el país 203 millones de dólares, y su cartera vencida, 41 millones de dólares. (García, 2013, p.93)

El endeudamiento a nivel de las instituciones financieras: Con el Banco Nacional de Fomento el nivel de endeudamiento es mil 54 millones de dólares y cartera vencida: 148 millones de dólares; con las sociedades financieras: mil 322 millones de dólares y cartera vencida 134 millones de dólares. (Juan Álvarez, 2013, p.6)

En el caso de las mutualistas, las deudas de las personas suman 356 millones de dólares en el país y por cartera vencida, 17 millones de dólares. Del Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) 196 millones de dólares y cartera vencida por 46 millones de dólares. Con la Corporación Financiera Nacional es un mil 111 millones de dólares, y una cartera vencida por 89 millones de dólares.

Este grave problema ha sido sujeto de gran meditación por parte de la autoridades económicas, las cuales están sumamente conscientes del riesgo que significa el tener un alto componente de inestabilidad bancaria para el país, por lo que han cambiado de premisas y objetivos en su plan macroeconómico.

Desde agosto de 2012 la meta fundamental fue bajar la inflación mediante un control del tipo de cambio. Esto supuso que, tanto las tasas de interés reales como

nominales, no tuviesen el control ni el nivel adecuado por imposibilidad de manejo de las dos variables: tipo de cambio y tasas de interés simultáneamente. (Andrade, 2013, p.96)

Micro contextualización

Con el crecimiento del Sistema cooperativo en Tungurahua, exigen a las cooperativas que cumplan con normas ya establecidas; las Instituciones Financiera no se pueden negar a la actualización, adaptación de nuevas leyes y políticas por la competencia existente, la misma que ha ido creciendo en los últimos años.

En la actualidad existen más de 402 cooperativas en la provincia del Tungurahua que se han adoptado la nueva ley de economía popular y solidaria que ayudan a la aplicación de normativas para la recuperación de cartera así lo señala un informe del Ministerio de Economía y Finanzas (Baldeón, 2014, p.29)

La cooperativa de ahorro y crédito “Unión Popular” Ltda. al 2013 es una institución de micro finanzas, sostenible y operativamente eficiente que responde a las necesidades económicas de sus socios y es reconocida como una alternativa valedera de servicios financieros en la provincia del Tungurahua. Inició sus actividades cooperativa el 6 de diciembre de 1966 en la ciudad de Ambato en la Calle Primera Imprenta y Tomas Sevilla, con 15 sociosfundadores. La Institución se dedica a la prestación de servicios financieros tales como la otorgación de créditos, inversiones a corto y largo plazo, depósito de ahorros, pago de servicios básicos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” en la actualidad está ubicada en su propio edificio en las calles Cuenca 12-55 entre Mera y Martínez, cuenta con dos agencias dentro de la ciudad, la una ubicada en Huachi Chico, en las calles Rio Payamino y Av. Atahualpa, la otra ubicada en los interiores del Mercado Mayorista.

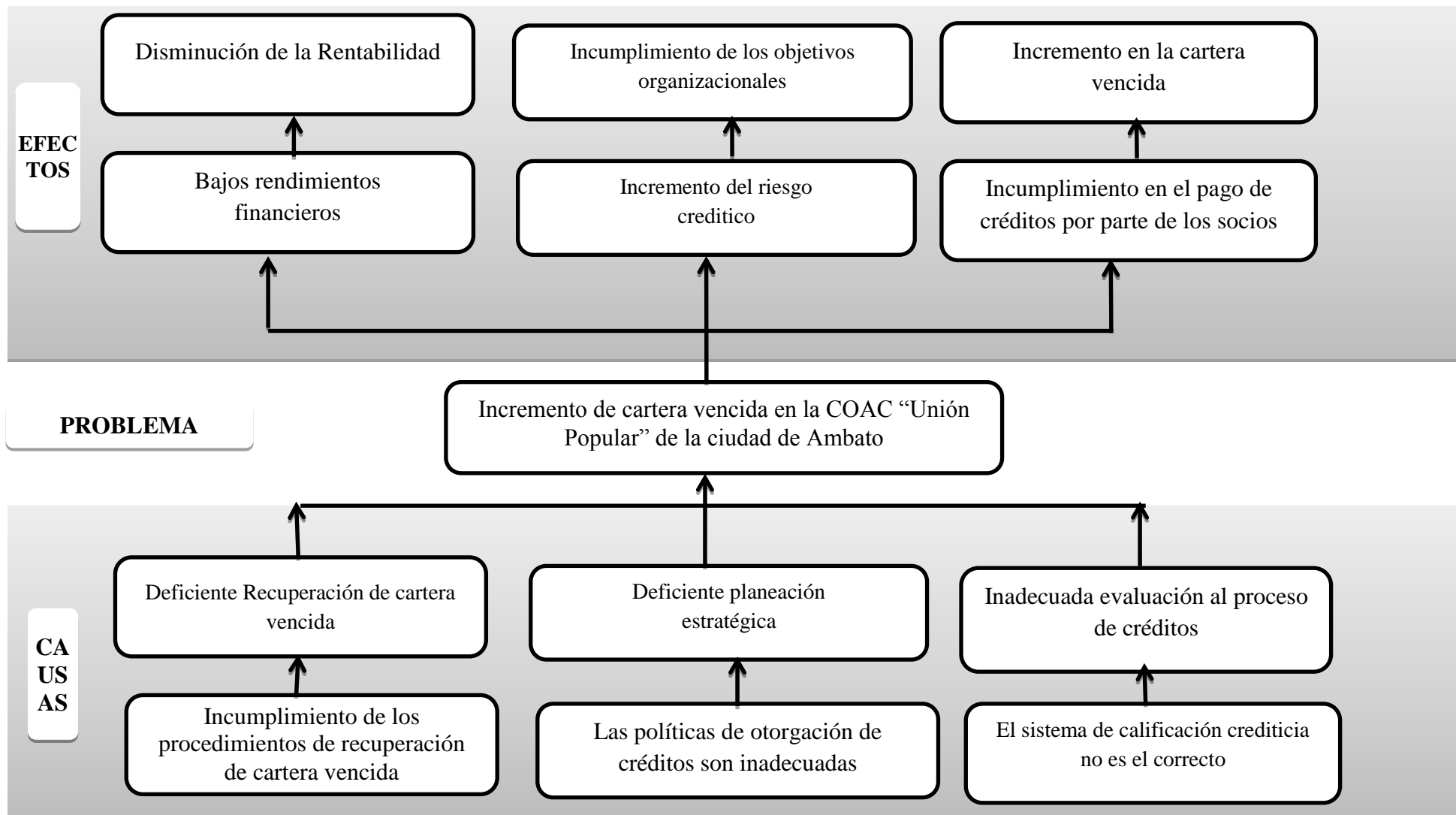
La cooperativa cuenta con catorce profesionales distribuidos en las áreas administrativo, crédito, cobranza, cajas y seguridad encargados de brindar un excelente servicio a cerca de 9000 socios, lo que impulsa su crecimiento a través de la confianza de los socios lo cual permite que la institución aumente la gama de servicios cooperativos, satisfaciendo la demanda del mercado local.

Actualmente “Unión Popular”, es competitiva por el tiempo de vida en el sector cooperativo dentro de la ciudad y de la provincia y cuenta con el respaldo de instituciones financieras sólidas, y con una solvencia estable. Sin embargo presenta falencias administrativas que dan paso a un estancamiento operativo debido a una gestión administrativa tradicional que da paso a una serie de problemas como falta de compromiso por parte del recursos humano, deficiente coordinación de control de créditos, y con ello el aspecto más preocupante que es la existencia de una alta cartera vencida que día a día sigue en aumento.

Esta problemática se viene presentando en los últimos años, debido a la inestabilidad financiera de las micro empresas y pequeños negocios en la ciudad y provincia, que no les permite cumplir con el pago de créditos a tiempo; por lo cual la COAC “Unión Popular” se ha visto afectada de manera considerable, pues el costo en que se incurre para la cobranza de cartera vencida es alto y al ser casos repetitivos y frecuentes representa un rubro importante para la cooperativa, incluso conduciéndola a tener pérdida en los Estados financiero por tanto es un aspecto que debe resolverse a la brevedad posible a través de medidas financieras agresivas que impacten en los socios y permitan restablecer el equilibrio financiero de la institución.

1.2.2 Análisis Crítico

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas



Relación Causa – Efecto

La deficiente recuperación de cartera vencida provoca un incremento desmedido de las obligaciones de los clientes que se mantienen en mora con la COAC “Unión Popular”, lo que ocasiona una disminución de los principales rendimientos financieros, como es el caso de la Rentabilidad.

La falta de análisis crediticio al momento de realizar el estudio del socio ha producido el incremento del porcentaje en la cartera vencida lo que ha ocasionado que los costos para la recuperación de la misma sean elevados lo que provoca una baja rentabilidad de la Institución y que se visualice en los Estados Financieros como una pérdida.

Los costos elevados en que se incurre en la recuperación de cartera vencida acompañado de la deficiente gestión del personal de cobranzas han ocasionado un efecto desfavorable en la rentabilidad de la institución financiera, que se revela en el incremento del porcentaje de carteravencida. Además la falta de análisis en la tasa de interés aplicados a la gestión de otorgamiento de créditos ha producido también que los costos se eleven por ende al no poder recuperar la cartera no se podrá otorgar más créditos perdiendo la credibilidad de los socios que proceden al cierre de cuentas.

1.2.3 Prognosis

Si no se logra implementar las nuevas reglas y procedimientos en la recuperación de cartera de la Cooperativa “Unión Popular”, esta presentara un gran inconveniente en la rentabilidad de la institución en el corto plazo ya que podría además presentarse en un futuro como riesgosa para personas que deseen realizar una inversión, permanecerá aislada ante los respaldos financieros que necesita y se entrará en un proceso adverso para la Cooperativa y para sus socios.

Por otro lado, si el proyecto obtiene los resultados necesarios, la implementación de reglas y procedimientos adecuados enfocándonos a la recuperación de cartera podrá ser un éxito en la Cooperativa “Unión Popular” ya que se podrán cobrar prestamos que están totalmente vencidos y así aumentar la rentabilidad de la Institución lo que además mejorara totalmente la concesión de más créditos y por ende mejorará la estabilidad de la cooperativa.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la recuperación de cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa “Unión Popular” de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Interrogantes de la Investigación

- ¿Los actuales procedimientos de recuperación de cartera vencida son eficientes?
- ¿Qué factores inciden en la rentabilidad de la COAC “Unión Popular”?
- ¿Establecer un plan estratégico promoverá la recuperación de la cartera vencida?

1.2.6 Delimitación del Objetivo de la Investigación

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Crédito

Aspecto: Cartera Vencida y Rentabilidad

Delimitación Temporal: El presente trabajo de investigación se realizará durante el año 2013

Delimitación Espacial del Problema: Esta investigación se realizará en la Cooperativa “Unión Popular” en su oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Cuenca entre Mera y Martínez.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación es importante porque abarca un área crítica de la cooperativa “Unión Popular”, como es el área de crédito y cartera vencida, razón que ha limitado la rentabilidad de la institución y con ella su correcto desenvolvimiento y funcionamiento.

Además resulta de gran utilidad porque permitirá recuperar la confianza de los socios e inversionistas y con ella el posicionamiento en el mercado cooperativo de la ciudad y la provincia, lo que a su vez generará mayor nivel de seguridad, para los nuevos socios y resultados positivos a nivel financiero.

La cooperativa “Unión Popular” está comprometida con su sector financiero y con el gran número de socios que la misma posee y desea llegar a ampliar el sector con sus servicios, actualmente la recuperación de cartera es un procedimiento sumamente importante que debe cumplir ya que es un monto demasiado alto que ayudara a incrementar la rentabilidad de la misma, y que servirá además como una pauta para prevenir la morosidad en un alto porcentaje.

El presente trabajo de investigación además ayudara a verificar si la reestructuración en los procedimientos aplicados a la recuperación de la cartera vencida son los adecuados para disminuir los gastos operativos y por ende incrementar la rentabilidad de la institución disminuyendo el crecimiento de la tasa de cartera vencida y beneficiando directamente a los socios y a la institución.

Actualmente, la industria financiera está utilizando nuevas técnicas y herramientas de análisis en distintos ámbitos con el fin de llevar a cabo una evaluación más

precisa del riesgo asociado a cada cliente. Con ello se pretende identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde pueda haber una recuperación efectiva. Estos procedimientos llevan a las instituciones financieras a bajar costos de operación y mejorara los servicios al cliente. (Vásquez, 2012, p.59)

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la recuperación de carteravencida para medir los efectos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., durante el período 2013.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los procedimientos y políticas derecuperación de cartera vencida que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. para medir su eficiencia.
- Evaluar la rentabilidad financiera causada por la deficiente recuperación de cartera vencida.
- Definir un plan estratégico a través del cual se definan los procesos, políticas y procedimientos de crédito ycobranzaspara disminuir el riesgo crediticio, recuperar la cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Mediante una indagación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato, se pudo manifestar que al momento no se han realizado investigaciones similares, sin embargo existen trabajos de investigación que constituyen fuente de consulta por referirse a las mismas variables de la investigación.

Cruz Jaramillo, Elena (2011, pág. 90) en su trabajo investigativo con el tema: “Riesgo de liquidez y su incidencia en la rentabilidad de las oficinas operativas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Cía. Ltda. En la provincia de Tungurahua en el año 2010” de la Universidad Técnica de Ambato menciona que: “En su mayoría el personal operativo no conoce sobre la liquidez de sus Oficinas Operativas, lo que es una dificultad debido a que no sabrían si están respondiendo correctamente con el público o si se puede exponer al riesgo de liquidez, de acuerdo a la información obtenida en la institución se ha capacitado al personal y que se ha instruido acerca de las políticas y demás procedimientos que involucran el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Además no existe una persona especializada que se encargue de la gestión del riesgo de liquidez por cada oficina Operativa, ya que se lleva el análisis consolidado desde la Oficina Operativa Centro en Ambato, por lo cual no tienen aplicada una metodología para controlar y monitorear el riesgo de liquidez por cada una de ellas, lo que ocasiona que se desconozca cuál de las oficinas operativas es la más vulnerable”.

Por otro lado Gordón Ortiz, Maritza (2012; 111) en su trabajo de grado titulado: “Modelo de Recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Vivienda 9 de Diciembre en Santo Domingo de los Tsáchilas”, de la Universidad Tecnológica Equinoccial en la que se concluye:

“Que la Cooperativa presenta un grave problema con cuotas en mora o cartera vencida por parte de los socios, debido específicamente por la inasistencia a las Asambleas; es preciso conocer las razones de tal inasistencia ya que es posible que los canales de comunicación no sean lo suficientemente eficientes y muchos de los socios no tienen conocimiento de las fechas en que se realizan las Asambleas, además las dificultades económicas son el factor fundamental por lo que los socios se encuentran en mora, ya que sus ingresos no les alcanza a cubrir las cuotas que deben cancelar.”

En este sentido los trabajos citados anteriormente presentan una muestra de las dificultades que presentan las instituciones financieras respecto a las variables de recuperación de cartera vencida y rentabilidad puntos críticos en la situación financiera de las organizaciones crediticias.

2.2 Fundamentación Filosófica

Son posiciones personales para desarrollar la tesis basado en un paradigma filosófico. La investigadora acoge el paradigma Neo-positivista o Crítico propositivo.

Según lo indica (Robbinson, 2010) El paradigma de la investigación es crítico-propositivo como una alternativa para la investigación, que se fundamenta en el cambio de esquemas aplicados en la recuperación de cartera vencida.

Es crítico porque cuestiona los esquemas aplicados en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos, sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad. Uno de los compromisos es buscar la esencia de los mismos, la

interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento familiar. Este trabajo no resultara fácil, ya que los procesos aplicados en la institución han sido designados hace mucho tiempo atrás, por ende las recomendaciones y estrategias de comunicación interna no serán iguales sino adecuadas.(Brachfield, 2008, pág. 45)

2.3. Fundamentación Legal

a) Ley de Régimen Monetario

Sección sexta

Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

b) Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

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

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

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

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

c) Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Título XI.- De La Contabilidad

Capítulo II.- Prácticas Contables para Operaciones que no se cancelan a su Vencimiento

Sección I.- Registros Contables (sustituida con resolución No JB-2002-461 de 27 de junio del 2002)

Art.1.- Las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros transferirán de manera obligatoria a las cuentas 1449 "Cartera de créditos comercial vencida", 1453 "Cartera de crédito educativo vencida", 1454 "Cartera de créditos de inversión pública vencida", 1457 "Cartera de créditos comercial refinanciada vencida", 1461 "Cartera de crédito educativo refinanciada vencida", 1462 "Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida", 1465 "Cartera de créditos comercial reestructurada vencida", 1469 "Cartera de crédito educativo reestructurada vencida" y 1470 "Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida", los saldos de los créditos directos, créditos contingentes pagados, cuotas o porción del capital que formen parte de los dividendos y los cánones de arrendamiento mercantil, según sea el caso, que no hubieren sido cancelados dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, sin perjuicio del cobro de los intereses de mora correspondientes. (Reformado con resolución No JB-2002-500 de 28 de noviembre del 2002 y sustituido con resolución No JB-2012-2219 de 28 de junio del 2012 y con resolución No. JB-2012-2308 de 20 de septiembre del 2012).

Las cuotas o porción del capital que formen parte de los dividendos de los créditos de amortización gradual o con garantía hipotecaria, se transferirán a las cuentas 1451 "Cartera de créditos de vivienda vencida", 1459 "Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida", 1467 "Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida", a los sesenta (60) días posteriores a la fecha de vencimiento de la cuota o dividendo, sin perjuicio del cobro de los intereses de mora correspondientes. (Sustituido con resolución No JB-2012-2219 de 28

de junio del 2012 y con resolución No. JB-2012-2308 de 20 de septiembre del 2012)

“Interpretación de Garantía Hipotecaria (interpretación dada con resolución No. JB-2008-1200 de 23 de octubre del 2008)

Interpretar que el segundo inciso del artículo 1, del capítulo II “Prácticas contables para operaciones que no se cancelan a su vencimiento”, del título XI “De la contabilidad”, el cual dispone que la porción del capital que forman parte de los dividendos de los créditos de amortización gradual, con garantía hipotecaria, se transferirán a cartera vencida a los sesenta (60) días posteriores a la fecha de vencimiento de la cuota o dividendo, abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos en garantía de bienes inmuebles.” (Reformada con resolución No JB-2012-2219 de 28 de junio del 2012)

Las cuotas o porción del capital que forman parte de los dividendos de las operaciones de consumo y microcrédito, en cualquiera de sus modalidades, se transferirán a las cuentas 1450 “Cartera de créditos de consumo vencida”, 1452 “Cartera de créditos para la microempresa vencida”, 1458 “Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida”, 1460 “Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida”, 1466 “Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida”, 1468 “Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida” a los quince (15) días posteriores a la fecha de su vencimiento, sin perjuicio del cobro de los intereses de mora correspondientes. (Sustituido con resolución No JB 2012-2219 de 28 de junio del 2012 y con resolución No. JB-2012-2308 de 20 de septiembre del 2012)

Art. 2.- Los intereses y comisiones ganados y no cobrados luego de treinta (30) días de ser exigibles, se reversarán de las correspondientes cuentas de los grupos 51 y 52

"Intereses y descuentos ganados" y "Comisiones ganadas", si el vencimiento se produce dentro del mismo ejercicio financiero. El crédito correlativo se efectuará a la respectiva subcuenta de la cuenta 1603 "Intereses por cobrar de cartera de créditos" o a la subcuenta 160505 "Comisiones por cobrar - Cartera de créditos", según sea el caso. (Artículo sustituido con resolución No JB-2012-2219 de 28 de junio del 2012)

Para los créditos de consumo y las operaciones de microcrédito, en cualquiera de sus modalidades, las disposiciones del inciso primero se aplicarán a los quince (15) días de ser exigibles.

Para el caso de los créditos de vivienda y los de amortización gradual con garantía hipotecaria, en cualquiera de sus modalidades, las disposiciones del primer inciso se aplicarán a los sesenta (60) días de ser exigibles. (Reformado con resolución No. JB-2012-2308 de 20 de septiembre del 2012)

Si los intereses y comisiones hubieren sido devengados en dos ejercicios, la parte correspondiente al ejercicio inmediato anterior se cargará a la cuenta 4703 "Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores"; y, la del ejercicio corriente seguirá el procedimiento descrito en el primer inciso de este artículo. Las reversiones cubrirán siempre el 100% de los intereses y comisiones vencidos y no cobrados.

Si la recuperación de estos valores se hubiere producido en un ejercicio posterior al de la reversión, se registrará con crédito a la subcuenta 560420 "Intereses y comisiones de ejercicios anteriores".

Los intereses y comisiones reversados por no haber sido cancelados dentro de los treinta (30) días posteriores a su exigibilidad de pago, se registrarán, para efectos de control, en la respectiva subcuenta de la cuenta de orden 7109 "Intereses, comisiones e ingresos en suspenso". Igual procedimiento se efectuará para el

reverso a los sesenta (60) días, de la porción del capital que forman parte de los dividendos de los créditos de amortización gradual con garantía hipotecaria; y, a los quince (15) días en las operaciones de microcrédito y créditos de consumo, en cualquiera de sus modalidades, respectivamente.

Sección II.- Registros Especiales

Art. 3.- Se prohíbe a las instituciones controladas efectuar operaciones de crédito activas para cancelar intereses y gastos pendientes de pago de operaciones anteriores, sea a través de su capitalización o de una nueva operación. Por excepción podrán realizarse dichas operaciones, bajo las siguientes condiciones:

3.1 Que el nuevo préstamo esté asegurado con garantías satisfactorias y suficientes para cubrir las obligaciones directas, contingentes e indirectas que el deudor mantenga con la institución financiera acreedora; y,

3.2 Que el préstamo anterior no esté calificado como de dudoso recaudo o pérdida.

Las instituciones controladas deberán notificar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, sobre la realización de estas nuevas operaciones, dentro de los siguientes ocho días de efectuadas, siempre y cuando se realicen con personas que mantengan endeudamientos directos, contingentes e indirectos que excedan del 1% de su patrimonio técnico.

Se exceptúan de la prohibición de capitalización de intereses, aquellas operaciones que por disposición del Directorio del Banco Central del Ecuador contemplen la correspondiente refinanciación de intereses.

Los intereses y comisiones que por excepción se capitalizaran al instrumentarse una nueva operación de crédito, no deberán reversarse de las cuentas de resultados, debiendo simultáneamente al registro en el grupo 14, constituirse

provisiones en el 100%, en la cuenta 1499 “(Provisiones para créditos incobrables), con cargo a la cuenta de gasto 4402

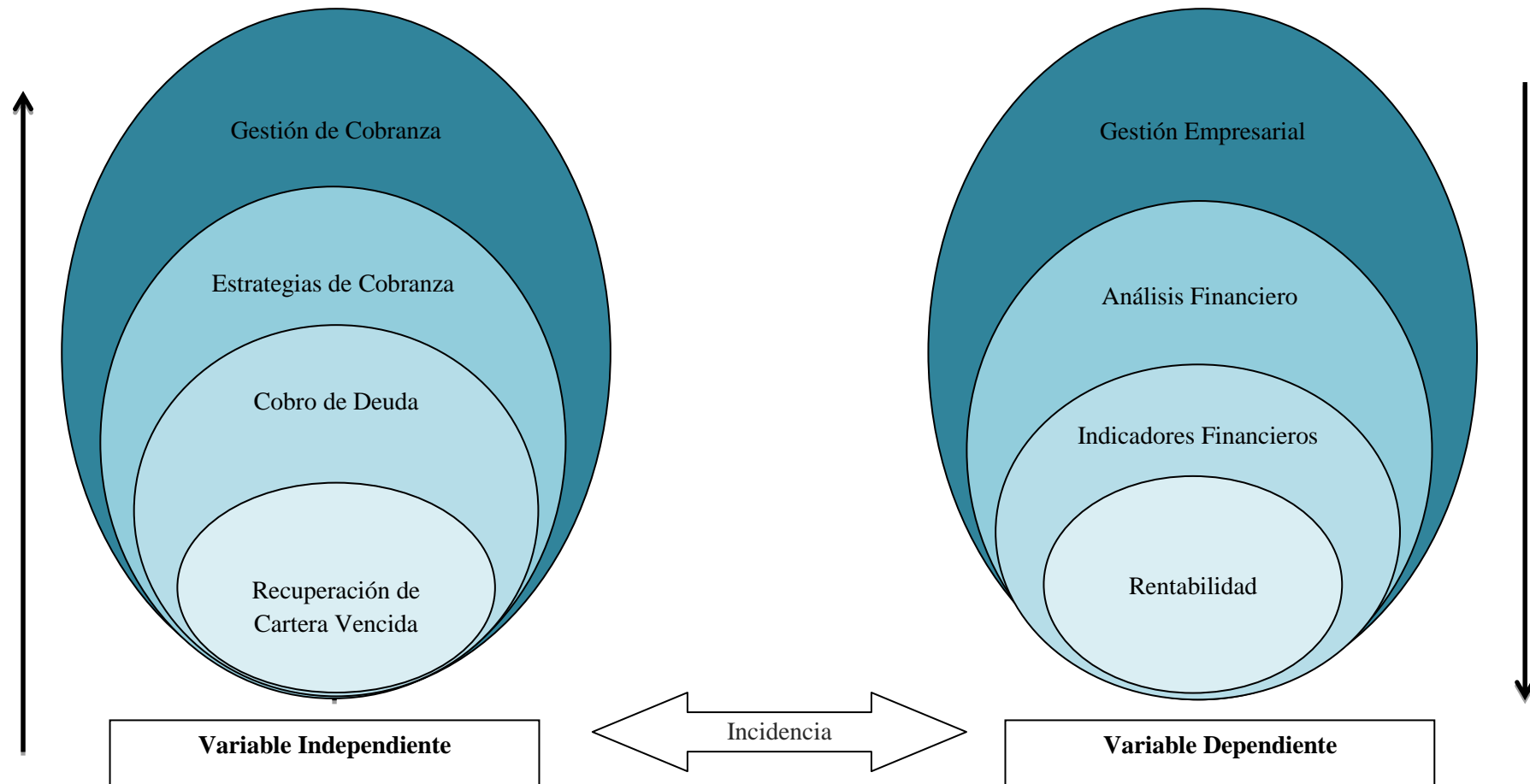
“Provisiones - Cartera de créditos”. (Sustituido con resolución No JB-2002-461 de 27 de junio del 2002)

Sección III.- Disposiciones Generales

Art.4.- Si un crédito comercial por vencer, participado por vencer, de desarrollo productivo por vencer, de desarrollo educativo por vencer o de desarrollo de inversión pública por vencer, estuviera calificado en las categorías de "Créditos de dudoso recaudo" o "Pérdidas", dejará de causar rendimiento y, por lo tanto, el devengamiento de los intereses no afectará al estado de resultados hasta que sea efectivamente recuperado. Mientras se produce su recaudo, el registro de los intereses correspondiente se efectuará en cuentas de orden y el capital se contabilizará en la cuenta correlativa de créditos que no devenga intereses. (Sustituido con resolución No JB-2012-2219 de 28 de junio del 2012)

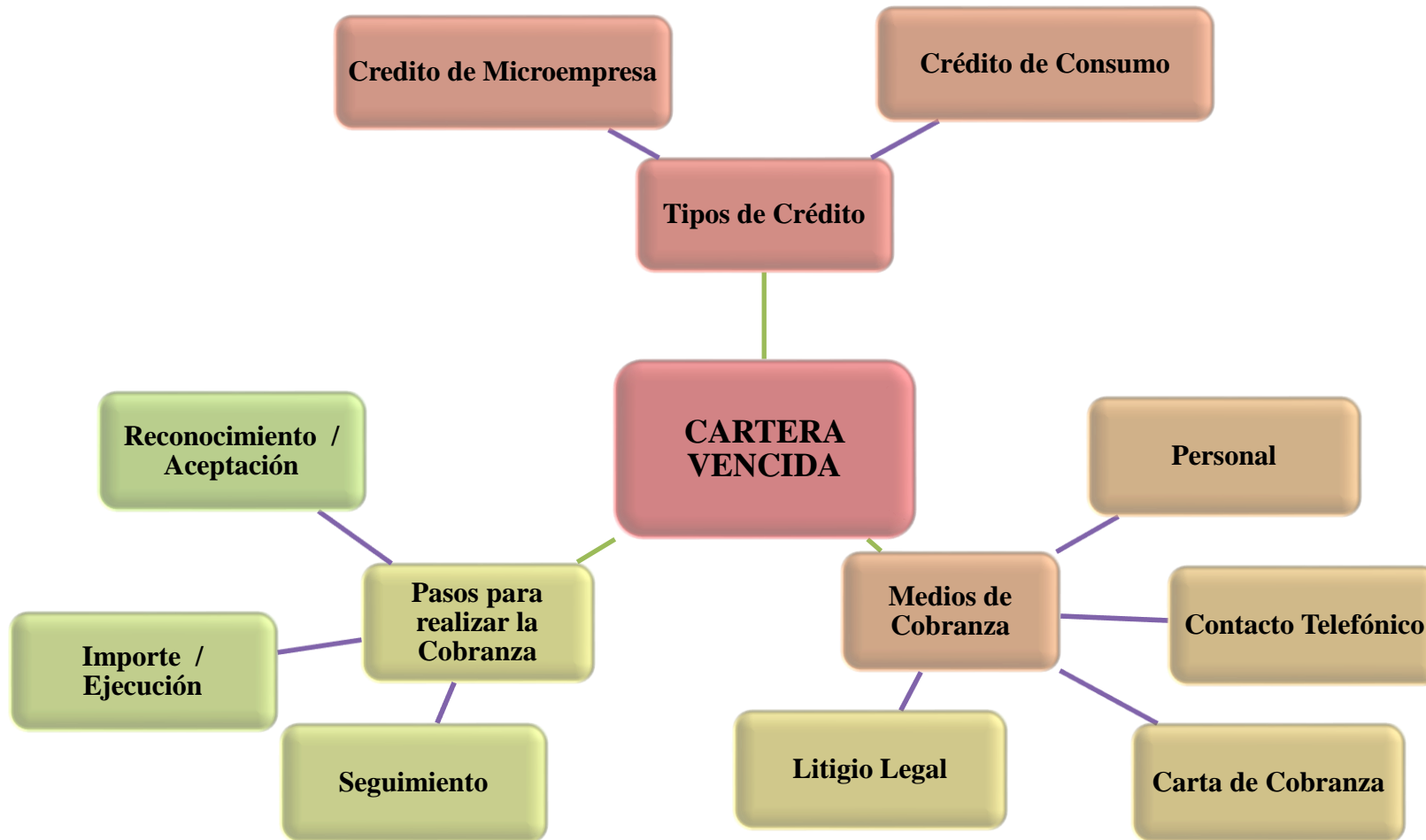
2.4 Categorías Fundamentales

Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales



Fuente: Análisis de la Investigación
Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 3:Constelación de Ideas Variable Independiente



Fuente: Análisis de la Investigación
Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 4:Constelación de Ideas Variable Dependiente



Fuente: Análisis de la Investigación
Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

2.4.1. Descripción de la Variable Independiente

2.4.1.1. Gestión de Cobranzas

La parte de gestión es sin duda la más importante de las anteriores pues podemos tener diseñado un excelente sistema de cobranza con procesos de prevención adecuados, una estrategia acorde a las características del mercado y de nuestra empresa, manuales que definan claramente los perfiles y funciones de nuestro equipo, pero si al final no gestionamos, entonces lo anterior de nada sirve, por el contrario si podríamos gestionar sin lo anterior y de hecho la mayoría de las empresas carece de estrategia y prevención basándose únicamente en la gestión, y si bien los resultados que obtienen no son óptimos, al menos mantienen la cartera en acción. (Aznar, 2010, p.8)

“La administración de crédito y cobranzas corresponde al área financiera de la empresa pero por lo que respecta a sus relacionados funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta y por ende con el área de mercadotecnia.” (Pimentel, 2013, p.460)

La gestión de cobranza, ha experimentado una profunda evolución en los dos últimos años. Hoy en día ha sido plenamente adoptado por los clientes, por lo que “muchas empresas se dieron cuenta que cobrar, no sólo es una acción para recuperar dinero, sino también una valiosa oportunidad de interacción con el cliente.” (Escoto, 2011, p.179)

2.4.1.2. Estrategias de Cobranza

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual

se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria.

Por otra parte la estrategia es el proyecto o programa que se elabora sobre una determinada base, para alcanzar el objetivo propuesto, que en esta ocasión sería la cobranza de las cuentas a clientes.

De igual manera la estrategia es el arte de dirigir las operaciones para el logro de los objetivos de la organización, para que esta funcione de manera eficiente. Para esto, la organización debe definir claramente lo que quiere conseguir y la manera en cómo lograrlo y posteriormente un sistema de control que le ayude a seguir la directriz fijada. (Arteaga, 2013, p.13)

Cartera

La organización del departamento de cartera

En toda estructura organizacional hay alguna descentralización de autoridad, ya que ninguna empresa puede sobrevivir si no se delega alguna autoridad. Pero, por otra parte, nada sobrevive con una total y absoluta descentralización. Por eso lo vital es determinar el grado necesario de centralización o de descentralización.

Departamento de cartera centralizado

“Es aquel donde las oficinas centrales realizan todas las operaciones. No existen otras oficinas o sucursales y si existen no pueden tomar decisiones sin la previa autorización de la oficina principal o central.” (Elizondo, 2010,p.58)

Departamento de cartera descentralizado

Es aquél donde las sucursales operan en forma independiente, razón por la cual realiza la totalidad de las funciones relativas a su actividad basadas en las políticas

y en procedimientos de la dirección general de cartera y bajo el lógico control de ésta.

Ventajas de la descentralización

La descentralización del departamento que maneja la cartera de crédito permite un mejor servicio al cliente, pues se facilita el trato directo y personal con éste. Por esta razón, cuando el número de clientes crece bastante, se debe descentralizar. “Permite mejorar la eficiencia de la empresa, pues al tenerse un mejor conocimiento del diente, desus cualidades y capacidad económica, en caso de dificultades en la recuperación de lacartera, se puede actuar en forma rápida y oportuna.” (Checkley, 2013,p.178)

Tanto en la concesión del crédito como en la gestión de cobranza se debe competir para ofrecer al cliente lo mejor y soto se puede competir en estos aspectos si se tiene un conocimiento de las prácticas comerciales de las regiones y la descentralización permite conocer estos factores.

Se puede ejercer un mayor control de la cartera y de la cobranza a nivel local, debido a la atención que se puede dar aldeudor, lo que facilita la oportuna atención a todos los reclamos que presente el cliente, locual incidirá favorablemente en una eficiente cobranza.(Aznar, 2010, p.28)

Desventajas de la descentralización

- Aumento de costos de operación, pues exige personal y equipo adicionales.
- Tendencia a establecer diferentes medios de control.
- Tendencias al exceso de especialización
- Incertidumbre de cuanta autoridad debe delegarse, para que sea adecuada con la necesidad de ejercer un control general suficiente

- Principales actividades del departamento de cartera. (James & Eduard Freeman, 2009, p.301)

Deben estar supervisadas y coordinadas por el director del departamento y desarrolladas por la organización del mismo, quien debe supervisar el cumplimiento de las siguientes funciones como lo indica (Escoto, 2011, p.181)

Revisión de pagos y descuentos: es importante esta actividad para tener al día los estados de cuenta y para vigilar la morosidad de éstas. Los descuentos se deben evitar al máximo y si se vuelven crónicos, habrá que reportarlos a la gerencia.

Programas de cobros: Todos los funcionarios están en fa obligación de que los programas se cumplan a cabalidad.

Problemas especiales de pagos: Las actitudes especiales que se deben adoptar ante los problemas especiales de pago son tomados por el Jefe de Cartera, teniendo en cuenta los puntos de vista de sus inmediatos y colaboradores.

Control de plazos especiales: Los plazos especiales para el pago deben concederse raramente. Cuando son concedidos, debe avisarse oportunamente a todas las personas que tengan que ver con el caso.

Manejo de Ordenes Dudosas: Los pedidos que para cobranza presentan especial dificultad por reclamos, deben ser investigados para que el Jefe determine que debe hacerse.

Servicios al cliente: Frecuentemente se reciben cartas o consultas de los clientes sobre cobranzas o sus pagos.

En algunas empresas se estima que toda esta correspondencia la debe manejar el departamento de cartera, para tener un mejor conocimiento del deudor.

Fijación de las reservas para cuentas malas.

Al final de cada ejercicio, el jefe de Cartera debe hacer esta reserva con la ayuda del personal auxiliar.

Cartera vencida

Se concluye que la cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

2.4.1.3. Cobro de Deudas

Cobrar deudas puede ser una tarea estimulante, al mismo tiempo que difícil. Sin embargo, no es muy común encontrar personas que tengan una cultura de pago impecable. Ahora presentamos pautas básicas, pero importantes, que pueden ayudar a desarrollar esa tarea con mayor facilidad.(Elgueta, 2010, p.96)

El cobrar una deuda involucra recuperar activos y para ello muchas veces se requiere de personas que nos enseñen y capaciten para llevar a cabo esta incómoda tarea, utilizando el arte de sugerir al deudor moroso las razones y las formas por las cuales debe cancelar la deuda, y volverse en cliente percibiendo nuevamente nuestros beneficios.

Generalmente pagar deudas es una práctica incómoda que muchos quieren evitar. Sin embargo, del lado del cobrador, en estas situaciones pueden ser aún más difíciles. “Algunas personas o empresas utilizan especialistas en la gestión del cobro de deudas, las cuales se proveen de herramientas legales y otras estrategias para lograr su objetivo.” (Checkley, 2013,p.178, p.. 47-48)

Aprender a cobrar deudas es algo que sólo se concreta en la práctica, exponiéndose a muchas y variadas situaciones. A veces incluso las cosas se

complican tanto que pueden generarse cuadros de violencia entre el acreedor y el deudor.

Puede decirse que cobrar deudas es todo un arte. Requiere que el cobrador tenga una personalidad imponente al igual que carismática. “El buen cobrador es todo un artista y un psicólogo de la persuasión. Normalmente estas cualidades son producto de un bagaje de experiencias relacionadas, pero también los buenos cobradores se destacan siendo novatos por la impresión que provoca su personalidad.” (Escoto, 2011, p.179, p. 205)

El cobrar es pues todo un arte, donde se mezcla la psicología, la sociología, las finanzas y sobre todo, aquellos misterios profundos del comportamiento humano que hasta hoy siguen sorprendiendo al mundo.(Ortiz, 2010, p.183) Expone algunos buenos consejos que se pueden aplicar en la carrera y ser un buen cobrador de deudas.

1. Tener pasión por gestionar cuentas.
2. Si sientes temor en cobrar alguna deuda en particular, repite muchas veces que puedes hacerlo, practica la autosugestión como herramienta de motivación intrínseca.
3. Comienza a cobrar el mismo día que vencen las deudas. No seas impaciente, pero también no dejes pasar mucho tiempo, pues el deudor puede pensar que te olvidaste de cobrarle y destinar el dinero comprometido para otra cosa.
4. No te alteres si el deudor pone trabas para pagar su deuda. Trata de averiguar las razones reales que generan esa respuesta y se conciliador como primera reacción. Al final, un deudor moroso podría ser un gran cliente en el futuro.
5. Ignora la tentación de volverte un detective de tu deudor. Esto sólo trae problemas de desconfianza. Si el deudor es moroso, busca sólo la información necesaria para ejecutar la deuda.

6. Se ingenioso para cobrar. A veces los deudores se esconden y envían a terceras personas a responder por ellos. Trata de contactarse con las personas que están más cerca del deudor y convéncelos para que te ayuden. Busca formas creativas de lograr esto.

2.4.1.4. Recuperación de Cartera Vencida

A la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (Sotomayor, 2012, p.53)

Uno de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta.

Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza. Es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para convertirnos en Negociadores. Los pasos importantes a seguir en una cobranza son:

1. Reconocimiento:

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

2. Aceptación:

Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se

encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar.

3. Importe:

Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.

4. Tiempo:

Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo. Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago.

5. Ejecución y Seguimiento:

Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo. (Sotomayor, 2012, p.155)

Cobranza Difícil

Clientes morosos:

Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual se debe tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, “es necesario estar preparado para poder

contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la negociación.” (Brachfield, 2009, p. 179)

Actitudes ante las objeciones

- Acepte de la mejor forma las objeciones
- Admita la lógica de las objeciones
- Nunca eluda la objeción
- Aísle y separe cada una de las objeciones
- Entienda el significado antes de contestarlas
- No tema decir que no sabe y que resolverá después
- Nunca se pase de listo
- Sea concreto y conciso cuando responda
- Nunca manifieste temor
- Sea sincero
- Jamás pierda la paciencia
- Nunca se burle del cliente. (Brachfield, 2008, p. 189)

Es necesario que entendamos que el éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes, la comprensión y el conocimiento que tengamos de nuestro cliente.

Tiempos de crédito

Los tiempos de crédito se refiere al plazo que se otorga a los clientes para el pago de la mercadería, este puede variar de acuerdo a las políticas establecidas por las diferentes empresas, así de 30 días, 60 días, 90 días, 120 días, etc.

Medios de cobranza

Para (Adarve Corporación Jurídica, 2008) En cualquier sistema de cobranza las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas: recordatorios, insistencia o persecución, acción o medidas drásticas. Se aplica una

técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranza, debe tener dentro de sus prácticas de control, actividades como envío de estados de cuenta mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

Tipos de medios de cobranza

- Personal
- Telefónica
- Mail
- Carta de Cobranza
- Transferencia Depósitos
- Pagares
- Cheques(Arteaga, 2013, p.93)

2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente

2.4.2.1.Gestión Empresarial

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo.

La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas persona hacen las mismas cosas todo el tiempo.(Gomero, 2006, p.125)

La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones según Domínguez Rubio, que son:

- a. Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos
- b. Organización: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto
- c. Dirección: implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.
- d. Control: este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal.(Navarro, 2011, 413).

Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero. Pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado.

Se dice que mientras más tecnología exista, más amplio será el campo de la gestión, sin embargo la automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las expectativas de la sociedad han puesto en descubierto las carencias que tienen los directivos dentro de las empresas. (Brun, Elvira, & Puig, 2008, p.55)

La gestión, al igual que muchas otras funciones dentro de la empresa, se basa en cuatro herramientas principales otorgadas por Econegocios, que son:

Plan de negocios: Un plan de negocios es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto con un sistema de planeación tendiente a alcanzar metas determinadas. El plan define las etapas de desarrollo de un proyecto de empresa y es una guía que facilita la creación o el crecimiento de la misma.

Estructura del negocio: La estructura de negocios se refiere directamente a las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y los tipos y estructuras de negocios que se establecen regularmente, tales como: propiedad individual, sociedades, limitada y corporaciones.

Contabilidad: El uso de la contabilidad dentro de la gestión es muy importante, es por eso que el gestor, deberá tener altos conocimientos de contabilidad, para poder llevar a cabo sus funciones como gestor.

Lista de comprobación: Esta herramienta elaborada en forma de cuestionario por la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa es una guía, que sirve para ayudarle a preparar un plan de negocios completo y para determinar si sus ideas se pueden realizar, y así convertir sus sueños en realidad (Jorge Fornasari, 2006, p.110)

2.4.2.2. Análisis Financiero

“El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos.” (Dominguez, 2010, pág. 200). Además es parte integrante de los nuevos métodos de dirección, ya que abarca todos los aspectos de la actividad de la empresa y detecta la influencia de las condiciones en las que se alcanzaron sus resultados.

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporcionan los estados financieros de la empresa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados se encuentran: el Balance General o Estado de Situación, el Estado de Resultados (también llamado de Pérdidas y Ganancias) y el Estado de Origen y Aplicación de Fondos.

El balance general, conocido también como estado de situación, tiene como objetivo mostrar la situación financiera de la organización económica en una fecha fija, por eso es considerado un estado estático. “El estado de ganancia o pérdida, conocido también como estado de resultado, muestra el desempeño de una organización económica durante un período determinado, o sea que permite

apreciar si una entidad obtuvo ganancia o pérdida en sus operaciones.” (Anaya, 2013, pág. 215)

Este es considerado un estado dinámico, ya que se refiere a un período determinado.

El estado de origen y aplicación de fondos muestra las variaciones que han ocurrido en la posición financiera de la organización económica de un periodo a otro, por lo que también es considerado un estado dinámico.

Estos estados financieros mencionados anteriormente constituyen la base esencial para la realización del análisis económico – financiero en cuestión. El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

En otra definición “El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional.” (Eslava, 2010, p.116)

De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas concretas que deberán encontrar una respuesta adecuada.

De igual manera el término análisis financiero se utiliza para describir el tipo de análisis que se ocupa únicamente de los flujos monetarios reales procedentes de (costo) o dirigidos a (remuneración) determinados individuos o grupos de individuos dentro de la sociedad, como son agricultores, empresas privadas, empresas públicas y otros. (Elgueta, 2010, p.85)

En este sentido, el análisis financiero trata únicamente de los bienes y servicios que el público paga o que a este se le ofrecen. Trata de los pagos monetarios realmente necesarios, por ejemplo, de mano de obra, capital, o tierra. El análisis financiero debe hacerse siempre desde el punto de vista particular de la parte interesada, organismo oficial, empresa privada o individuo, cooperativa, etc. de que se trate.

2.4.2.3. Indicadores Financieros

“Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.” (Anaya, 2013, p.129) Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores, para así formarnos una idea acerca del comportamiento de algún aspecto específico de esta.

Estándares de comparación

- “Estándares mentales del analista, es decir, su propio criterio sobre lo que es adecuado o inadecuado.
- Indicadores de la misma empresa en años anteriores.
- Indicadores calculados con base en los presupuestos de la empresa.
- Indicadores promedio del sector industrial del cual hace parte la empresa analizada.” (Viscoine, 2009, p.78)

Los indicadores financieros se clasifican en:

Indicadores De Liquidez:

A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la Empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a

corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un conocimiento como se encuentra la liquidez de esta, teniendo en cuenta la estructura corriente.

Indicadores De Actividad:

Tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos. Constituyen un importante complemento de las razones de liquidez; debido que miden la duración del ciclo productivo y del periodo de cartera.

Indicadores De Endeudamiento:

Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Indicadores De Rentabilidad:

Miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos, transformando así las ventas en utilidades. Estos indicadores son un instrumento que permite al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa, mediante la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo.

2.4.2.4. Rentabilidad Empresarial

La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. (Ramírez, 2013, pp. 48-53)

Al concretar dichos resultados y dicha inversión se obtienen dos tipos de rentabilidad: económica y financiera. De este forma, la rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es un indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

Eficiencia

Una de las condiciones vitales para la supervivencia de cualquier emprendimiento con o sin afán de lucro es realizar una utilidad material que le permita continuar desarrollando sus fines a lo largo del tiempo. La consigna es obtener una diferencia positiva entre lo logrado y lo gastado, que podrá ampliarse en tanto seamos capaces de acotar lo último y de expandir lo primero.(Ortiz, 2010, p.139)

Estas consideraciones agregan un par de pinceladas al paisaje previo. Por una parte, el registro de lo actuado deberá incluir, además de esto, cuánto costó y cuándo se hizo, porque estos datos nos permitirán continuar con la evaluación de su eficiencia. Por la otra, como claramente lo expresa la definición de la norma, esa eficiencia involucra una relación entre lo efectivamente realizado y lo efectivamente gastado. (Checkley, 2013,p.178). Por tanto, es erróneo hablar de máxima eficiencia. Podríamos, en su lugar, referirnos a una relación óptima entre costos y resultados o, para simplificar, de óptima eficiencia.

Tengamos también en cuenta que esta relación solo puede definirse en función de un lugar geográfico y de un momento histórico, ya que sobre ella inciden la tecnología, los métodos de trabajo, las competencias de las personas y muchos otros factores que, como bien sabemos, fluctúan día tras día y de país en país.

En este sentido, es posible trabajar para mejorar esa relación y en consecuencia la productividad del sistema.“Cuando logramos un resultado con menos recursos, somos más eficientes es decir, se incrementa la distancia relativa entre el valor

producido y lo que nos ha costado obtenerlo. Y estos recursos pueden consistir en tierras, vehículos, maquinarias, instalaciones o tiempo, aunque en el imaginario popular este último es el que se percibe más inmediatamente asociado a la noción de eficiencia.” (Valencia, 2009, p.246)

Rendimiento

Por su parte (Escoto, 2011, p.179) señala que el rendimiento es sencillamente como suena e indica La Real Academia Española es la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. Otra forma englobando todo se dice que el rendimiento es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos.

Competitividad

Competitividad es un término relativo, ya que siempre está en función del entorno de negocio de una empresa; es una comparación exigente con las empresas rivales, habitualmente referida a la posición y futuro de la empresa en el mercado; esto es, la capacidad de los productos o servicios para competir con ventaja en el mercado, a unos precios que permitan la retribución adecuada de todos los factores de producción que han intervenido en su elaboración. La competitividad se podría interpretar como la respuesta del entorno a la gestión llevada a cabo en la empresa. (Domínguez, 2010, p. 186).

2.5 Hipótesis

El proceso de recuperación de cartera vencida, incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”

2.6 Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Recuperación de Cartera Vencida

Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente proyecto se desarrolla en el enfoque cualitativo se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones. Luego, la información obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica, mediante la cual permitirá establecer la relación existente entre las variables de investigación como es la recuperación de cartera vencida y la rentabilidad en la cooperativa Unión Popular de la ciudad de Ambato.

(Nelson, 2012, pág. 341) señala que: “El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación el método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización.”

Por tanto la investigación tiene un enfoque cualitativo porque se determinará cuáles son los procedimientos para mejorar la gestión de recuperación de cartera que a su vez permitirá medir la rentabilidad de la cooperativa Unión Popular. El propósito es el de explicar los diferentes enfoques que se utilizan en la investigación y que representan la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. De campo

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos).(Sampier& Coautores, 2002, p.53)

La presente investigación será de campo debido a que se trabajadirectamente, con el personal encargado del proceso de Recuperación de Cartera y los directivos de la cooperativa “Unión Popular”, personas que se encuentran inmersas en las actividades operativas de la empresa, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida.

3.2.2. Bibliográfica – Documental

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). (Bunge, 2005, p.56)

Esta investigación está respaldada en diferentes documentos bibliográficos y/o documentales, dando así validez al marco teórico y en efecto a toda la información escrita del proyecto, esta modalidad permitirá ampliar y profundizar los diferentes enfoques de diversos autores. Pudiendo así realizar varias comparaciones que permitan concretar el conocimiento.

3.3. Nivel o Tipo de Estudio

3.3.1. Investigación Exploratoria

Es una metodología más flexible de mayor amplitud dispersión y estudio poco estructurado. Con la finalidad sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular. (Tamayo, 2011, p.99)

La investigación realizada, inicia por el nivel Exploratorio puesto que existen imprecisiones que impiden sacar conclusiones sobre los detalles más relevantes, por ello se desarrollarán métodos y se obtendrán hipótesis, que permitirá sondear el problema en su contexto a través de la búsqueda de datos documentados para contextualizar el problema y estudiar las variables.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Permite predicciones rudimentarias de medición precisa que requiere de conocimientos suficientes para muchas investigaciones de este nivel que tienen interés de acción social, con la finalidad de clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios.(Tamayo, 2011, p.101)

La investigación también se guiará por el nivel descriptivo pues las variables del problema observadas serán caracterizadas por su metodología flexible, que aborda el nivel con profundidad y clasifica elementos y estructuras permitiendo medir los resultados de forma precisa.

3.4.Población y Muestra

De acuerdo a la naturaleza del tema del proyecto cabe aplicar el muestreo no probabilístico, debido al carácter cualitativo de la investigación, considerando que de acuerdo al criterio del investigador la población estará comprendida por el personal del departamento de Crédito y los Directivos de la cooperativa “Unión Popular”, porque son las personas que se encuentran directamente relacionadas con el proceso de recuperación de cartera.

3.4.1. Población

La población está constituida de la siguiente manera:

Tabla N° 1: Población

POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Departamento Crédito	6	30%
Directivos	15	70%
TOTAL:	21	100%

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

En la presente investigación se trabajará con toda la población, debido a que su magnitud no es significativa con lo cual se espera resolver el problema.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.5.1. Técnicas

En el proceso de recolección de la información se aplicará la técnica de la Encuesta dirigida a las personas consideradas dentro de la población para conocer los criterios con los que manejan el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa “Unión Popular”

Además se realizará la Consulta a expertos, para focalizar de manera correcta una propuesta válida y aplicable a la realidad de la cooperativa.

3.5.2. Instrumentos

La recolección de la información se realizará mediante el instrumentos de Cuestionario de Encuesta (Anexo A)

Información examinada por Expertos (Anexo B)

3.6. Operacionalización de Variables

Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente – Recuperación de Cartera Vencida

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA
La recuperación de cartera vencida consiste en rescatar los adeudos pendientes por créditos que otorgan las instituciones financieras, para lo cual se realizan procedimientos a fin de establecer convenios de pago u ofertas para la liquidación de la responsabilidad de pago.	Procedimientos de Recuperación	% Personal de cobranzas que conoce los procedimientos aplicados al crédito.	¿Considera que la gestión de cobros se realiza adecuadamente?	Cuestionario de Encuesta
	Cartera vencida	% de socios con riesgo crediticio	¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?	
		% de socios con cartera vencida	¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus créditos?	
	Validación de Resultados	% de créditos no aprobados por revisión de buró del cliente	¿De los clientes que usted gestiona, cuántos mantienen cartera vencida?	
			¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?	

Fuente: Análisis de la Investigación

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

3.6.2 Variable Dependiente.- Rentabilidad

Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente– Rentabilidad

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA
La rentabilidad está relacionada con los beneficios que se obtienen en un periodo de tiempo determinado como resultado de la inversión de fondos propios.	Tasa Activa de Interés	% cartera de crédito recuperada.	¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?	Cuestionario de Encuesta
	Generación de Beneficios	% rentabilidad obtenida por créditos	¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	
	Beneficio sobre la inversión	Cantidad de dinero recaudado	¿Existe un aumento de utilidades cada año?	
	Gastos Operativos	% recuperación de cartera vencida. % de reducción de gastos judiciales por recuperación de cartera	¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida? ¿Considera que la reducción de gastos judiciales por cobranzas aumentará la rentabilidad de la cooperativa?	

Fuente: Análisis de la Investigación

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

3.7. Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Mejorar la recuperación de cartera vencida y así aumentar la rentabilidad
¿A quién investiga?	Departamento de Crédito.
¿Sobre qué aspectos?	Recuperación de cartera vencida Rentabilidad
¿Quién?	Departamento de Crédito
¿Cuándo?	Período 2013
¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas Consulta a Expertos
¿Con qué?	Cuestionario de Encuesta

Tabla N° 4: Plan de Recolección de Información
Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recogidos seguirán los siguientes procedimientos:

- Revisión crítica de los instrumentos
- Completar información
- Tabulación y conteo de datos
- Procesamiento digital de datos en Microsoft Excel
- Construcción de polígonos de frecuencia
- Representación Gráfica
- Análisis de Tendencias
- Interpretación de Resultados
- Verificación de Hipótesis
- Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Tabulación de Encuestas

Se aplicó el cuestionario de encuesta al personal del departamento de Crédito y a los Directivos de la Cooperativa “Unión Popular”, mediante dicho instrumento de investigación se realiza el levantamiento de datos sobre el proceso de recuperación de la cartera vencida, para a través de los resultados medir la relación existente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El número de encuestas aplicadas al personal del departamento de Crédito y a los Directivos de la Cooperativa “Unión Popular” son 21, de este modo procedemos al conteo y tabulación de los datos correspondientes mediante el uso de herramientas estadísticas como se detalla a continuación:

PREGUNTA N°1:¿Considera que la gestión de cobros se realiza adecuadamente?

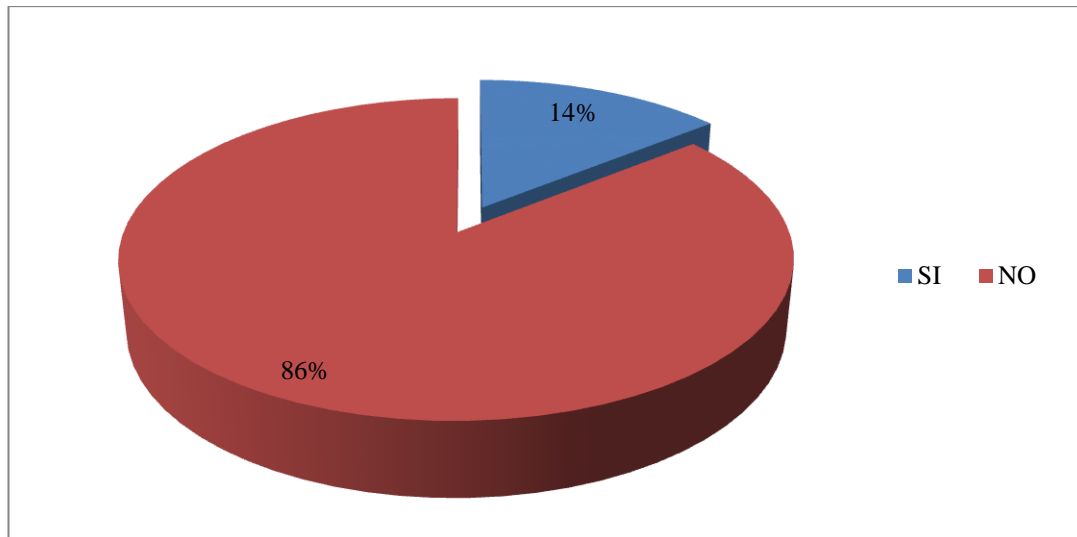
Tabla N° 5: Gestión de Cobros

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	3	3	14,29%
NO	18	19	85.71%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por:Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 5: Gestión de Cobros



Análisis de Datos

Respecto a la gestión de cobros de créditos, el 79% de ejecutivos de crédito opinan que este proceso es adecuado, mientras, para el 14% es adecuado, y el 7% no sabe. Esto es un indicativo que se percibe malestar en el proceso de recuperación de cartera vencida.

Interpretación de Resultados

La gestión de cobros de cartera vencida es un proceso primordial presenta falencias y puede ser debido a la carencia de políticas organizacionales o procedimientos bien establecidos, lo cual dificulta que se realice la cobranza de una manera oportuna y efectiva, por parte del personal a cargo.

PREGUNTA N°2: ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?

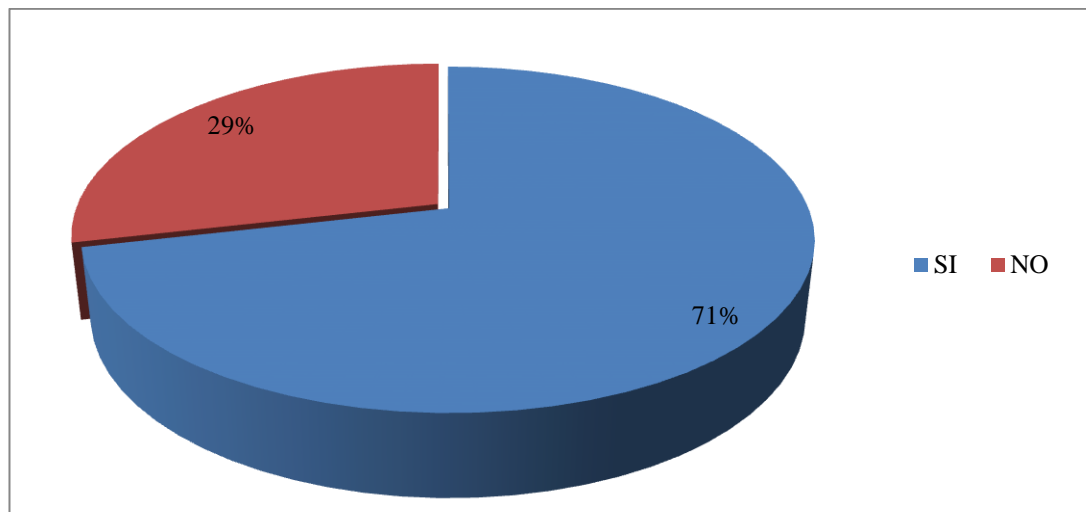
Tabla N° 6: Riesgo en Cartera Vencida

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	15	15	71.43%
NO	6	21	28.57%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 6: Riesgo en Cartera Vencida



Análisis de Datos

El 71% de los informantes encuestados coinciden en que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa, mientras el 29% opina que no constituye un riesgo inminente.

Interpretación de Resultados

Esto reafirma el riesgo que representa la no recuperación de cartera vencida, debido a que genera pérdida de liquidez en la COAC, y con ello disminuye la rentabilidad obtenida de los intereses, por ello es un aspecto de suma importancia que requiere intervención inmediata por parte de los ejecutivos de crédito y directivos, para el bienestar financiero de la organización.

PREGUNTA N°3: ¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus créditos?

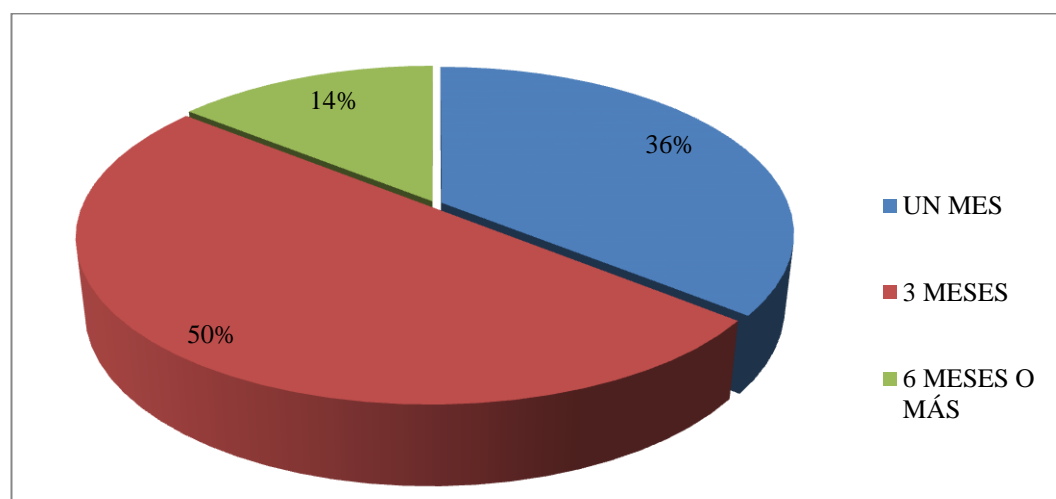
Tabla N° 7: Tiempo de Retraso en el Pago

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
UN MES	7	7	35,71%
3 MESES	11	18	50,00%
6 MESES O MÁS	4	21	14,29%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 7: Tiempo de Retraso en el Pago



Análisis de Datos

El tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus cuotas es de 3 meses según el 50%; en otros casos demoran solo un mes como es el caso del 36% de clientes, mientras el 14% tardan en pagar seis meses o más. Cifras que evidencian un problema debido a que afectan a la estabilidad financiera de la COAC.

Interpretación de Resultados

El retraso en el pago de las cuotas de créditos adquiridos por los clientes de las COAC “Unión Popular” es un indicador, de que los plazos cada vez son más largos, lo cual merece falencias en el análisis crediticio previo, en el cual no se detecta la capacidad de pago real de los deudores.

PREGUNTA N°4: ¿De los clientes que usted gestiona, cuántos mantienen cartera vencida?

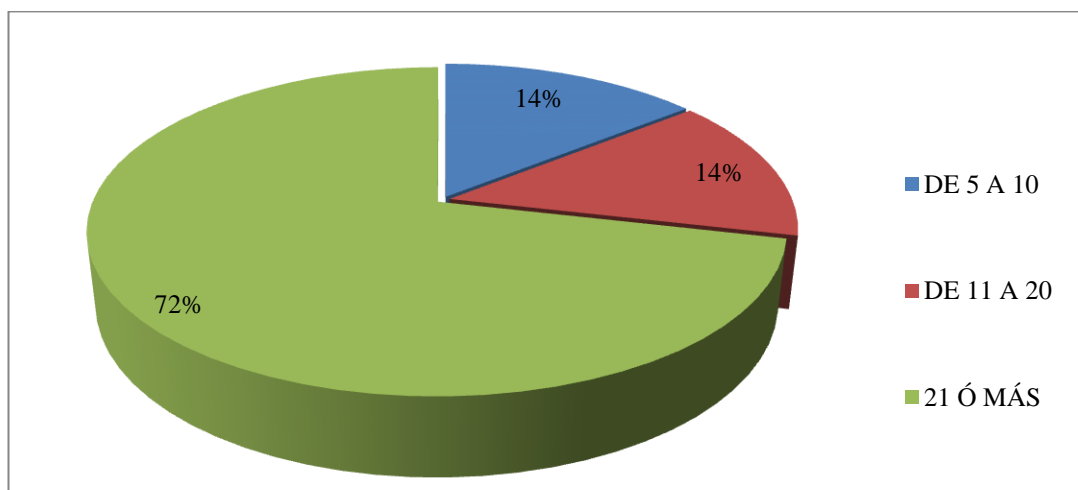
Tabla N° 8: Clientes con Cartera Vencida

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
DE 5% A 10%	3	3	14,29%
DE 11% A 20%	3	6	14,29%
21% O MÁS	15	21	71,43%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 8: Clientes con Cartera Vencida



Análisis de Datos

De los informantes encuestados no se considera el porcentaje del 72% por tratarse de los directivos, mientras los porcentajes restantes corresponden a datos obtenidos de los ejecutivos de créditos quienes señalan que igualmente los clientes tienen cartera vencida en el 5% al 10% que del 11% al 20%. Lo cual equivaldría al 50% en cada caso.

Interpretación de Resultados

La cartera vencida es alta, por tanto la gestión de otorgación de créditos como la de cobranzas presenta complicaciones pues se evidencia que existe información oculta o que el análisis no es lo suficientemente estricto para seleccionar clientes crediticios que sean capaces de cumplir con sus pagos oportunamente.

PREGUNTA N°5: ¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

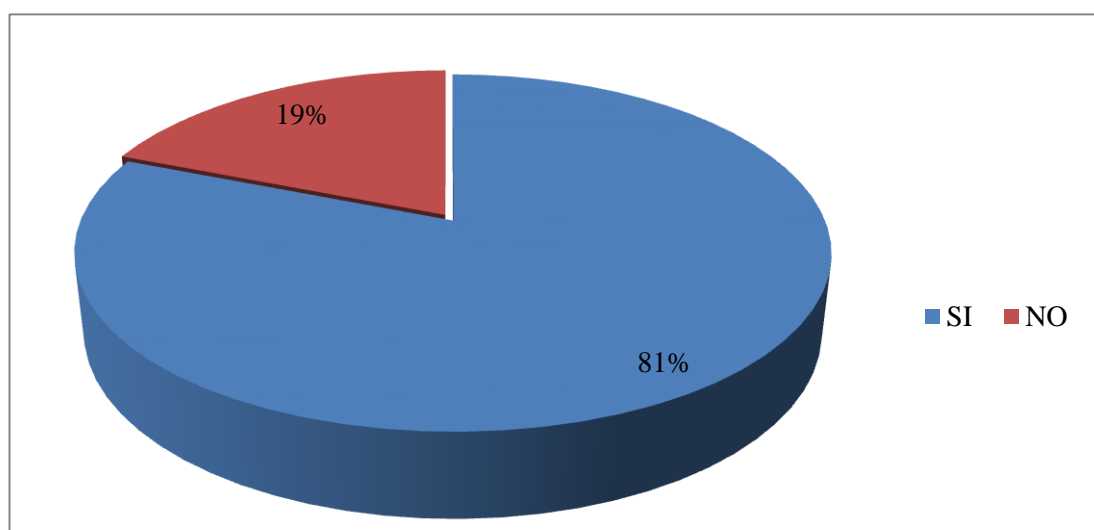
Tabla N° 9: Cartera Vencida y Rentabilidad

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	17	17	80,95%
NO	4	21	19.05%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por:Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 9: Cartera Vencida y Rentabilidad



Análisis de Datos

Para el 86% de informantes encuestados la no recuperación de cartera vencida afecta a la rentabilidad de la COAC, mientras, el 7.14% opinan que este no es un factor crítico y el otro 7% restante opina que solo algunas veces puede afectar.

Interpretación de Resultados

Por la deficiente manera de entregar los créditos ha llevado a que un alto porcentaje de deudores no puedan cubrir sus compromisos creando una cartera vencida alta, que con su difícil recuperación ha determinado que la rentabilidad financiera económica tenga un riesgo elevado.

PREGUNTA N°6: ¿Cree usted que los índices de rentabilidad reflejan la utilidad real obtenida por la empresa?

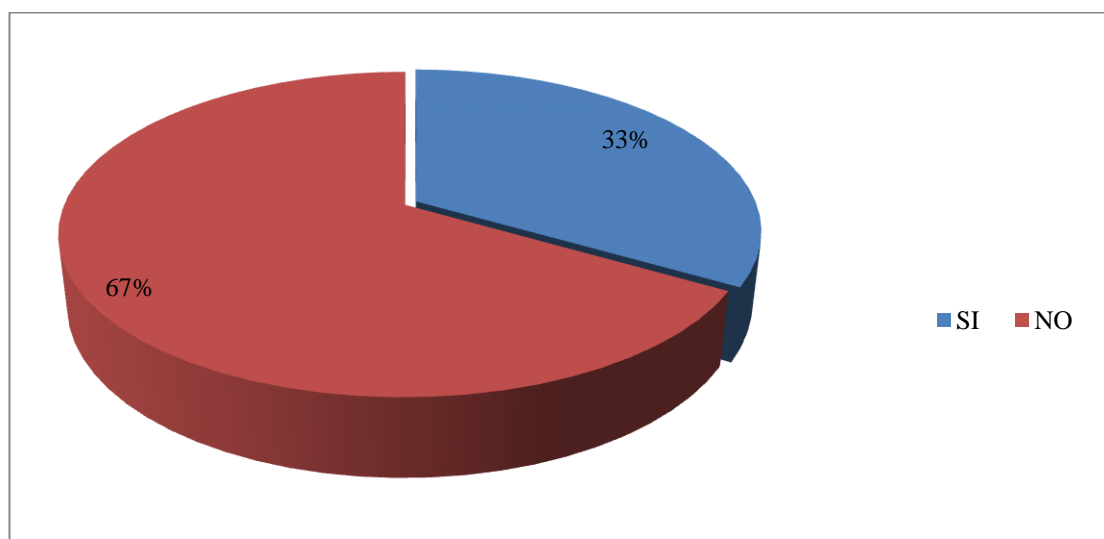
Tabla N° 10: Aplicación de Índices de Rentabilidad

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	7	7	33,33%
NO	14	21	66,67%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 10: Aplicación de Índices de Rentabilidad



Análisis de Datos

Respecto a la aplicación de indicadores de Rentabilidad para determinar la utilidad de la COAC, el 33% de encuestados afirman que esta información es real, mientras el 66%, dice que estos indicadores no se ajustan a la verdad.

Interpretación de Resultados

Por ende se destaca la importancia de calcular los indicadores de Rentabilidad, pues mediante ellos se puede prever el cubrimiento de gastos operativos y financieros e identificar la utilidad obtenida de los créditos otorgados, sin embargo al existir cartera vencida la rentabilidad disminuye y con ella las utilidades para la COAC.

PREGUNTA N°7: ¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?

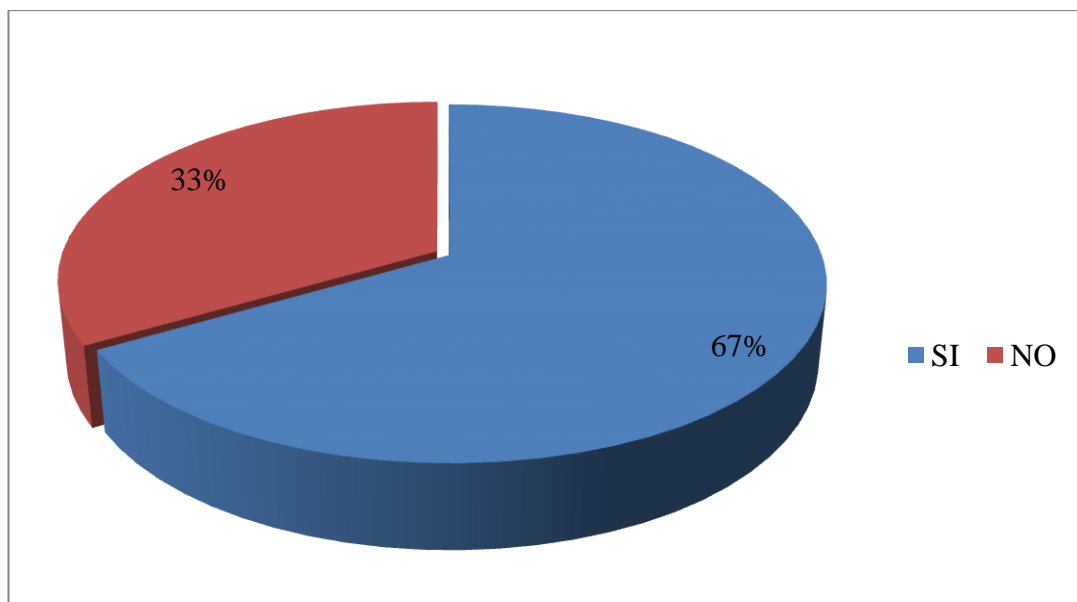
Tabla N° 11: Rentabilidad del Capital Propio

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	14	14	66.67%
NO	7	21	33.33%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 11: Rentabilidad del Capital Propio



Análisis de Datos

El 64% del personal encuestado afirma que cada año se analiza la rentabilidad del capital propio, mientras el 7%, no está de acuerdo con este criterio, además del 29% que no sabe por no ser parte de su área de trabajo en la COAC.

Interpretación de Resultados

Resulta importante realizar cada año un análisis del capital propio en la COAC “Unión Popular”, para medir la efectividad financiera con la que se están manejando los recursos de tal forma que se regulen mediante políticas financieras orientadas a la productividad y la rentabilidad.

PREGUNTA N°8: ¿Existe un aumento de utilidades cada año?

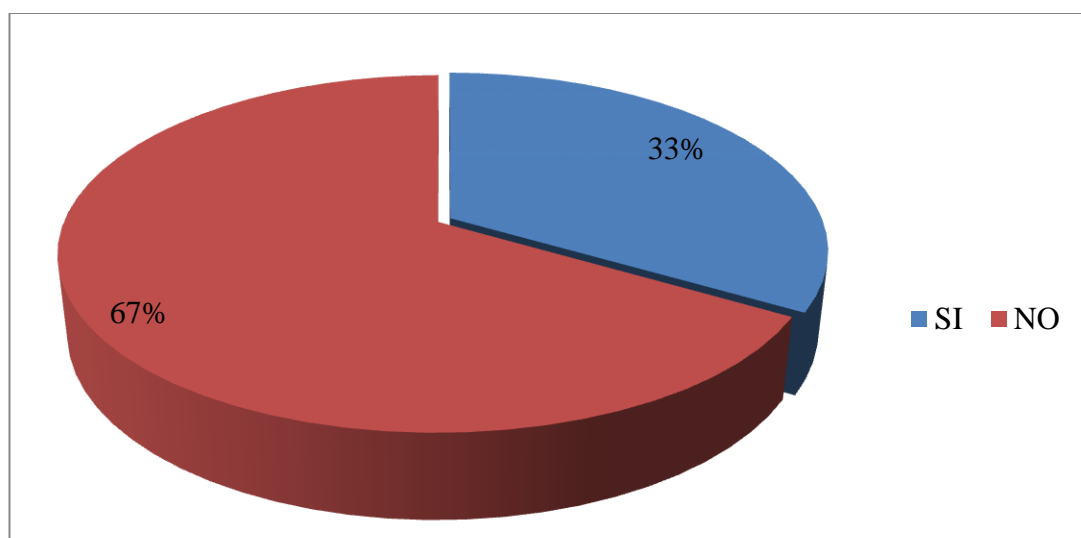
Tabla N° 12: Aumento de Utilidades

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	7	7	33.33%
NO	14	21	66.67%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 12: Aumento de Utilidades



Análisis de Datos

Respecto al aumento de utilidades en los últimos años, el 64% de los encuestados coinciden en que no han existido dichas utilidades, por otro lado, el 7% afirma que sí han existido, y el 29% restante no sabe por no ser parte de sus funciones.

Interpretación de Resultados

Esta situación refleja una falta de rentabilidad en el COAC, que puede deberse principalmente al deficiente proceso de recuperación de cartera vencida, pues de ello depende que las utilidades permanezcan iguales o disminuyan en lugar de incrementarse.

PREGUNTA N°9: ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?

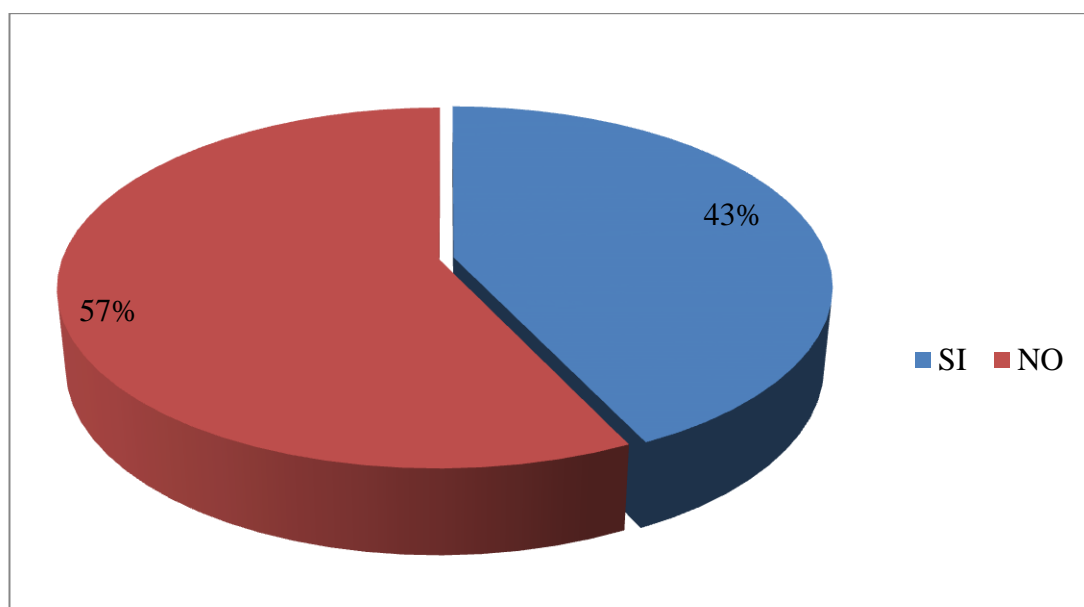
Tabla N° 13: Pérdidas por la Cartera Vencida

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	9	9	42.86%
NO	12	21	57,14%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por: Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 13: Pérdidas por la Cartera Vencida



Análisis de Datos

Respecto a la existencia de pérdidas a causa de la cartera vencida el 57% indica que no se han presentado, mientras para el 14% dicha pérdida si se ha generado, y el 29% restante no sabe por no ser parte de sus funciones.

Interpretación de Resultados

Resulta importante conocer que no han existido pérdidas para la COAC, pues significa que la situación financiera se ha mantenido igual en los últimos años, sin embargo es preocupante para el crecimiento sustentable de la organización.

PREGUNTA N°10:¿Considera que la reducción de gastos judiciales por cobranzas aumentará la rentabilidad de la cooperativa?

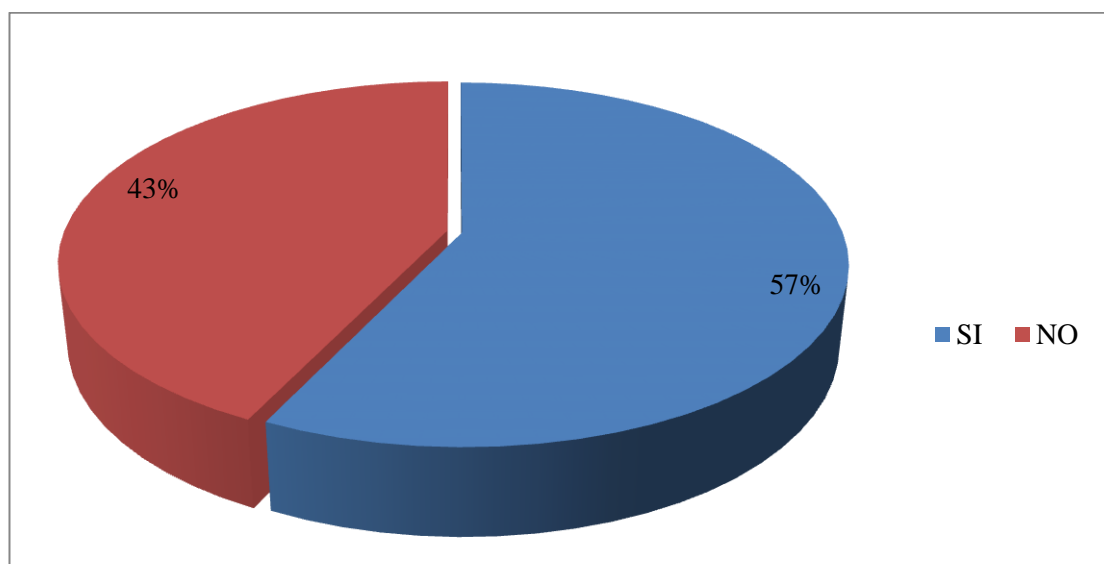
Tabla N° 14: Reducción de gastos judiciales

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	12	12	57,14%
NO	9	21	42.86%
TOTAL	21		100,00%

Fuente: Encuesta dirigida al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Elaborado por:Rodríguez, Mayra 2014

Gráfico N° 14: Reducción de gastos judiciales



Análisis de Datos

Para el 57% del personal la reducción de gastos judiciales por cobranzas aumentará la rentabilidad de la COAC, mientras para el 14% esta reducción de gastos no ayudará en nada al incremento de la rentabilidad mientras el 29% opinan que tal vez suceda así.

Interpretación de Resultados

Los gastos judiciales constituyen un egreso importante para la COAC, pero son trascendentales para la recaudación de cartera vencida, sin embargo debe existir una racionalización de estos gastos de tal forma que exista una correcta gestión de los recursos financieros sin afectar la rentabilidad de la organización.

4.2. Análisis de Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de Rentabilidad permiten analizar el retorno de los valores invertidos en los créditos otorgados a los socios, de tal forma se calculan los siguientes Índices de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular.

Indicador Rentabilidad Neta del Activo

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Interese Ganados}}{\text{Pagos Recibidos}} * \frac{\text{Pagos Recibidos}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{RNA 2012} = \frac{\text{Interese Ganados}}{\text{Pagos Recibidos}} * \frac{\text{Pagos Recibidos}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{RNA 2012} = \frac{370469.70}{159486.69} * \frac{159486.69}{2385047.67}$$

$$\text{RNA 2012} = 0.155$$

Indicador Margen Bruto

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Pagos Recibidos} - \text{Total Gastos}}{\text{Pagos Recibidos}}$$

$$\text{MB 2012} = \frac{159486.69 - 373874.39}{159486.69}$$

$$\text{MB 2012} = -1.34$$

Indicador Margen Neto

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Intereses Ganados}}{\text{Pagos Recibidos}}$$

$$\text{MN 2012} = \frac{370469.70}{159486.69}$$

$$\text{MN 2012} = 2.32$$

Indicador Rentabilidad sobre el Patrimonio

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Intereses Ganados}}{\text{Patrimonio}}$$

$$RSP\ 2012 = \frac{370469.70}{540416.15}$$

$$RSP\ 2012 = 0.685$$

Rentabilidad Financiera

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Pagos Recibidos}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Pagos Recibidos}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

$$RF\ 2012 = \frac{159486.69}{2385047.67} \times \frac{370469.70}{159486.69} \times \frac{2385047.67}{540416.15} \times \frac{370469.70}{370469.70} \times \frac{60670.50}{370469.70}$$

$$RF\ 2012 = 115270.47$$

Análisis:

La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, respecto a la recuperación de cartera presenta un escenario desalentador, debido a que el uso de activos es de 0.155, lo cual significa que existe una subutilización de recursos, además el margen bruto es negativo con un valor de -1.34, por ende el nivel de gastos es exagerado respecto a los ingresos esto principalmente por los procesos judiciales de cobranza.

Por otro lado al obtener 2.32 de Margen Neto de los pagos recibidos, significa que existe una recaudación positiva de los intereses, que arroja un resultado de 0.685 respecto al patrimonio y una rentabilidad financiera positiva, por tanto hay que considerar aspectos precisos como la reducción de gastos, y el aprovechamiento de los activos en el proceso de recuperación de cartera vencida.

Además se analizan dos indicadores adicionales que apoyan la investigación

Indicador de recuperación

ÍNDICE DE RECUPERACIÓN = PAGOS RECIBIDOS /PAGOS ESPERADOS *100		
		A DICIEMBRE 2012
PAGOS RECIBIDOS		159.486,69
PAGOS ESPERADOS		199.841,67
		79,81%

Recuperación: Éste indicador permite a la empresa medir la gestión de recuperación oportunamente, puesto que se lo puede aplicar de forma mensual para tomar decisiones inmediatas y de la misma manera determinar si los socios morosos son reincidentes para conocer la causa de su atraso y así proponer nuevas soluciones.

Para este indicador propuesto la información se tomará del módulo de crédito, donde los pagos esperados serán los denominados próximos vencimientos, mientras que los pagos recibidos serán tomados del resultado de todos los abonos préstamos incluido las transferencias de ahorro para pago de préstamo realizadas en ventanillas durante el mes.

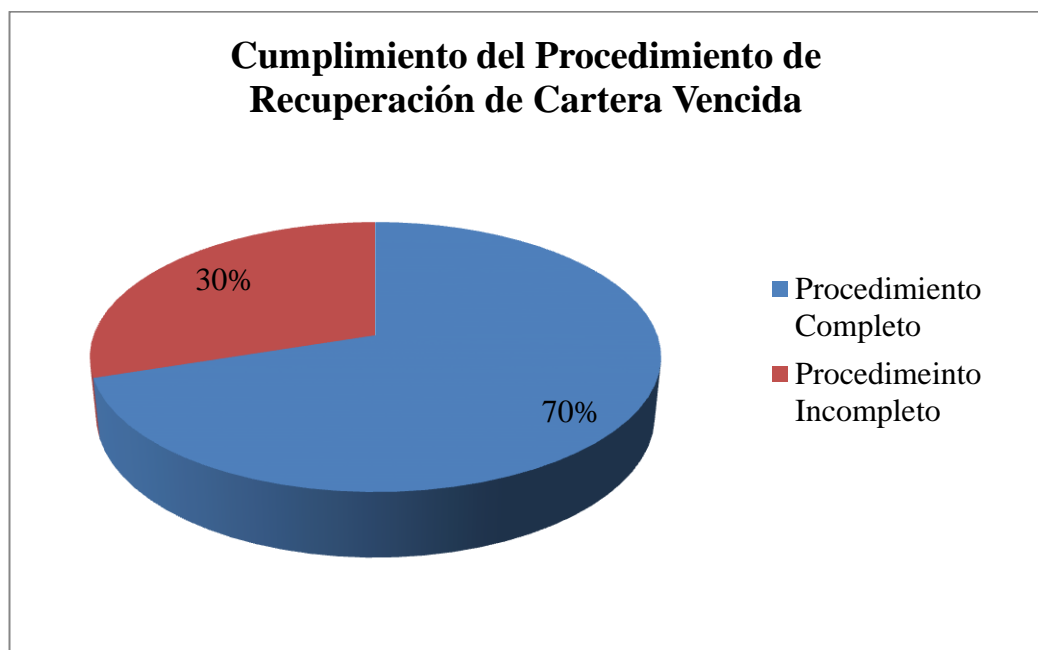
Procedimientos de control

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA= PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDOS/PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS x 100%			
		1er trimestre	2do trimestre
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDO		4	10
PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS		6	13
		66,67%	76,92%

Procedimientos de control: Sirve para medir el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de control establecidos dentro del área de crédito y Cobranza, obteniendo como resultado la efectividad de las personas encargadas de dicho control y de los procesos a cumplir.

4.3. Verificación de procedimiento de recuperación de cartera vencida

A una muestra aleatoria de 50 socios se realizó una verificación física documental de los expedientes para verificar el cumplimiento de los procedimientos de otorgación, recuperación y seguimiento de Créditos; para lo cual se tomó como instrumento de apoyo la checklist (Anexo 2) revisión que arrojó los siguientes resultados



Análisis

De la revisión realizada a las 50 personas, se verificó que únicamente el 30% que corresponde a 15 socios tienen sus expedientes crediticios en regla y con la documentación completa lo cual es un indicador que los asesores de negocios y los ejecutivos de cobranzas no cumplen con los procedimientos establecidos en el reglamento, esto por ende impide que el proceso de recuperación de cartera vencida se dé eficientemente y con ello se afecta a la rentabilidad de la institución financiera.

4.4. Verificación de la Hipótesis

Para verificar la hipótesis se procede a analizar los datos recabados mediante la investigación, con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los funcionarios del Departamento de Crédito y a los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”.

4.4.1. Planteamiento de Hipótesis

a) Modelo Lógico

Una vez aplicada la encuesta al gerente y a los colaboradores del área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., se han extraído diversas respuestas y, para la verificación de la hipótesis se aplicará de la siguiente manera:

Hipótesis Nula (Ho): La recuperación de la cartera vencida NO incrementará la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa (Hi): La recuperación de la cartera vencida SI incrementará la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato.

b) Modelo Matemático

$$Ho: p1 < p2 ; p1 - p2 < 0$$

$$Ho: p1 > p2 ; p1 - p2 > 0$$

4.4.2 Nivel de Significancia

La presente investigación se realiza con el 95% de nivel de confianza y un error del $\alpha = 0,05$, los cuáles serán usados para los ejercicios estadísticos a aplicarse.

4.4.3 Modelo Estadístico

“Existen dos razones fundamentales por las cuales la distribución normal ocupa un lugar tan prominente en la estadística, porque primeramente tiene propiedades que la hace aplicable a inferencias mediante la toma de muestras; y en segundo lugar la distribución normal se ajusta a las distribuciones de frecuencias reales observadas.”(Levin, Richard, & Rubin, 2004, p.209)

$$t = \frac{P_2 - P_1}{\sqrt{\frac{P_1 \times Q_1}{N_1 - 1} + \frac{P_2 \times Q_2}{N_2 - 1}}}$$

En donde:

t= Estimador “t”

p₁= probabilidad de acierto de la variable independiente

p₂= probabilidad de acierto de la variable dependiente

q₁= probabilidad de fracaso variable independiente

q₂= probabilidad de fracaso variable dependiente

4.4.4 Regla de Decisión

Para hallar el valor de la tabla de t de student es necesario determinar los grados de libertad:

$$gl = N_1 + N_2 - 2$$

$$gl = 21 + 21 - 2 = 40$$

Con el 95% de confianza y 40 grados de libertad se determina el valor de t_{t=} 1,648

Tabla N° 15: Tabla t student

$\alpha/2$ gl	0,40	0,30	0,20	0,10	0,050
30	0,256	0,530	0,854	1,310	1,697
40	0,255	0,529	0,851	1,303	1,648
50	0,255	0,528	0,849	1,298	1,676
60	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671
80	0,254	0,527	0,846	1,292	1,664

Fuente:(Robbinson, 2010)

Elaborado por:Rodríguez, Mayra 2014

Por lo tanto la regla de decisión queda establecida así:

Se acepta la H_0 , si $t_c < t_t$.

4.4.5. Cálculo del Modelo Estadístico y Toma de Decisión

a) Cálculo del modelo estadístico

De la encuesta aplicada al personal del departamento de Crédito y a los Directivos de la Cooperativa "Unión Popular" se seleccionaron dos preguntas resultados de la investigación.

Pregunta VD: ¿Cree usted que con la aplicación de los índices de rentabilidad se podrá analizar mejor, la utilidad obtenida por la empresa?

Pregunta VI: ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?

Tabla N° 16: Tabla de Resultados

N°	VARIABLE	SI	NO	TOTAL	P	Q
1	Índices de Rentabilidad	7	14	21	0.33	0.67
2	Cartera vencida	15	6	21	0.71	0.29

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mayra Rodríguez

T de Student

$$t = \frac{P_2 - P_1}{\sqrt{\frac{P_1 \times Q_1}{N_1 - 1} + \frac{P_2 \times Q_2}{N_2 - 1}}}$$

$$t = \frac{0.7142 - 0.3333}{\sqrt{\frac{0.33 \times 0.66}{20} + \frac{0.7142 \times 0.2857}{20}}}$$

$$t = \frac{0.3842}{\sqrt{(0.0108) + (0.0102)}}$$

$$t = \frac{0.3842}{\sqrt{0.021}}$$

$$t = \frac{0.3842}{0.1449}$$

$$t_c = 2.65$$

b) Toma de Decisión:

Por tanto el valor del estadístico P calculado (P_c) es menor a $P_t=1.648$ con 40 grados de libertad y un error estándar del 0.05; se RECHAZA la hipótesis alternativa y se ACEPTA la hipótesis Nula, es decir; La recuperación de la cartera vencida incrementará la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato.

Modelo Gráfico de Hipótesis

De los cálculos obtenidos se determina que el valor estadístico P calculado (P_c) es menor a $P_t=1.648$ con 40 grados de libertad y un error estándar del 0.05; se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alternativa.

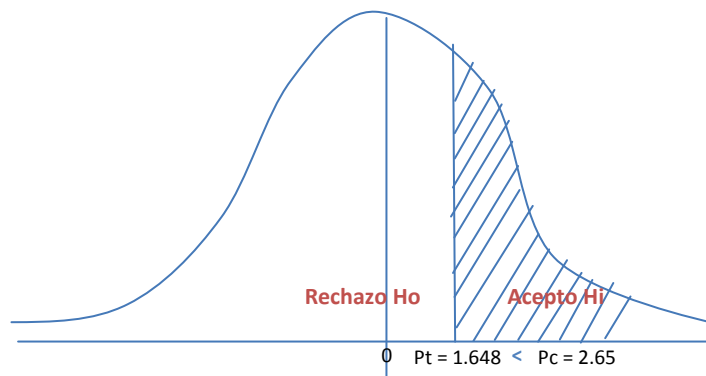


Gráfico N° 15: Grafico de decisión prueba t de Student
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Mayra Rodríguez

4.4.6 Conclusión de la hipótesis

Según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que el valor de t calculado es de 2.65.

Por lo tanto se puede concluir que los inadecuados procesos de captaciones y de recuperación de cartera vencida disminuyen la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación sobre la recuperación de cartera vencida en la cooperativa “Unión Popular”, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. no cuenta con una adecuada recuperación de cartera vencida que permita minimizar el porcentaje de morosidad y recuperara la rentabilidad financiera como lo afirma el 79% de ejecutivos de crédito en la pregunta uno de la encuesta realizada.
- La disminución de la rentabilidad financiera viene determinada por diversos factores entre ellos el más importante la deficiente recuperación de cartera vencida como lo indica el 85.71% de encuestados, además de los gastos judiciales por recuperación de cartera que afectan directamente según el 57.14% de ejecutivos de crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. requiere de forma inmediata la aplicación de un modelo estratégico a través del cual se definan los procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para disminuir el riesgo crediticio, recuperar la cartera vencida y mejorar la rentabilidad.
- Los procedimientos y políticas aplicados en la recuperación de cartera vencida no son los suficientemente estrictos, lo cual da lugar a un descuido por parte de los clientes quienes retrasan el pago de sus créditos en promedio hasta 3 meses, además de existir un gran número de clientes con cartera

vencida así lo afirma el 50% de informantes, en las preguntas 3 y 4 de la encuesta.

5.2.RECOMENDACIONES

De la investigación desarrollada se realizan las siguientes recomendaciones:

- La COAC “Unión Popular” Ltda. debe contar con parámetros e indicadores que mejoren la recuperación de cartera vencida a través del análisis de crédito, de tal forma que se obtenga la información real, completa y oportuna de los clientes, para disminuir el riesgo crediticio, pues constituye una estrategia que permite minimizar el porcentaje de morosidad a corto plazo.
- Incrementar la rentabilidad financiera a través de una eficiente recuperación de cartera que permita la reducción de gastos judiciales, además se recomienda el cálculo de indicadores de rentabilidad y utilidad sobre el capital propio, para registrar un control adecuado de la rentabilidad, liquidez y solvencia de la COAC “Unión Popular” Ltda. que sirvan para tomar las medidas oportunas.
- Se recomienda el desarrollo y aplicación de un modelo estratégico a través del cual se definan los procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para incrementar la recuperación de cartera vencida, y mejorar la rentabilidad financiera de la COAC “Unión Popular” Ltda.
- Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de cobranzas deben ser revisados de tal forma que ofrezcan las garantías necesarias para la recuperación de cartera, de este modo se disminuye el tiempo de retraso en los pagos y con ello el número de clientes con cartera vencida.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1. Título

“Plan estratégico para la recuperación de cartera vencida de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”

6.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN POPULAR” Ltda.

6.1.3. Beneficiarios

- Gerente
- Directivos
- Empleados
- Socios de la institución

6.1.4. Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda. se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Matriz, calles Cuenca 12-55 y Mera, como referencia, frente a la escuela Juan Bautista Palacios “La Salle”.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

Fecha de Inicio: Enero 2015

Fecha de Finalización: Marzo 2015

6.1.6. Equipo Técnico Responsable

Gerente General Ingeniera Angélica Gordón, con el apoyo de los empleados del área de Cobranzas y la investigadora Mayra Rodríguez, bajo la asesoría del tutor de la investigación.

6.1.7. Costo de la Propuesta

La ejecución del plan estratégico en la COAC “Unión Popular asciende a \$3000.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta, se realizó una investigación bibliográfica, documental y visual acerca del tema, se ha considerado tomar en cuenta como referencia a los siguientes trabajos de investigación:

Tomando en cuenta al siguiente proyecto de investigación desarrollado por el señor Marco Sánchez (2011; p.76) titulado “DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DE CLIENTES DE LA EMPRESA “PRODUCURTIMARC” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, en la que concluye lo siguiente:

Las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio proceso de Planeación Estratégica y seguir un camino natural y auténtico aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas, por tanto a través de este proceso se debe tratar de organizar la información cualitativa y cuantitativa de tal manera que se tomen decisiones eficaces con un enfoque preciso.

El plan estratégico constituye una de las herramientas más importantes para solucionar un problema de la organización con acciones concretas y resultados a corto plazo.

Además se menciona el trabajo investigativo realizado por el señor Cristian Basantes (2010; p. 154) con el título “PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE LACARTERA FINANCIERA EXISTENTE EN LA ESPOCH”, en la que se menciona lo siguiente:

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se determinó que no cuenta con un plan estratégico del cual se dependen los objetivos a corto, mediano y largo plazo, detallados en la presente investigación y de acuerdo a los datos obtenidos el saldo de cartera vencida es de \$1.844.700 en los años 2008 y 2009, por lo que se deduce que los reglamentos existentes para efectuar la cobranza, no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito que sin duda va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad.

El incumplimiento de reglamentos existentes es un parámetro que genera desconfianza en la gestión de cobros, y puesto que aporta al incremento de la cartera vencida en las instituciones financieras, constituyéndose en un punto crítico.

6.3 Justificación

Los planes estratégicos fueron creados con la firme intención de dar solución a conflictos existentes en las empresas, por ello constituye una herramienta de vital importancia en el proceso de recuperación de cartera vencida, pues resulta primordial establecer acciones concretas para lograr disminuir el riesgo crediticio, recuperar la cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

La ejecución del plan estratégico en la problemática de recuperación de cartera vencida, es importante porque permitirá afirmar la organización, fomentando el vínculo en las decisiones, apoyará el cumplimiento de los reglamentos y las normativas existentes para descubrir lo mejor de la organización y creará las condiciones para tener un panorama sustentable en el futuro, en el que a pesar de los cambios las políticas, procedimientos, herramientas y técnicas apropiadas permitan el funcionamiento ágil y eficiente, de la gestión de Crédito y Cobranza.

El impacto que se obtendrá a través del plan estratégico y la ejecución de todas las acciones es la recuperación de la rentabilidad a través del retorno de la cartera vencida, cuyo resultado servirá de sustento para una adecuada toma de decisiones futuras.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un plan estratégico apoyado en el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza, para recuperar la Cartera vencida de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. y con ello la rentabilidad de la entidad financiera.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.
- Desarrollar la planificación Estratégica para la gestión
- Determinar los artículos que intervienen en el proceso de gestión cobranzas para medir el estricto cumplimiento procurando un exitoso proceso de recuperación de cartera vencida.
- Establecer indicadores como herramientas de evaluación de procesos de Crédito y Cobranza.

6.5 Análisis de factibilidad

El presente proyecto de investigación es factible porque posee información y recursos necesarios para poder realizarlos en este caso se analizan en función de cuatro aspectos:

Factibilidad Operativa: La COAC “Unión Popular” Ltda. pone a disposición sus instalaciones y el personal del área de crédito y cobranzas para el levantamiento de datos, además el plan estratégico no interfiere con ninguna normativa de la institución, por lo contrario lo complementa.

Factibilidad Técnica: Existe factibilidad técnica, pues se disponen de los recursos necesarios como herramientas, instrumentos, conocimientos, destrezas y sobre todo se cuenta con la experiencia de los asesores de crédito y cobranzas de la COAC “Unión Popular”, que resulta de vital importancia para efectuar las actividades que requiere el proyecto.

Factibilidad Económica: Se disponen de los recursos económicos suficientes para elaborar y socializar el plan estratégico que permitirá recuperar la cartera vencida de los clientes de la cooperativa.

Factibilidad Legal: La presente propuesta está sustentada en las normativas del Ministerio de Economía Popular y Solidaria quien regula a las cooperativas de ahorro y crédito, además se toma en consideración las políticas y reglamentos internos de la COAC “Unión Popular” cumpliendo a cabalidad con los factores que determinan el desarrollo integral de sus funciones sociales.

6.6 Fundamentación – Científico Técnica

Cartera Vencida

“Es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, dicho de otra manera, la cartera

vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan sus obligaciones a tiempo.”(Brachfield, 2008, p.156)

“La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, pasando por la cartera ya litigiosa hasta la que se considera incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida).”(Arteaga, 2013, p.138)

Cobranza Difícil

“Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la Negociación.”(Aznar, 2010, p.89)

Riesgo

Según, Ms.F.Econ. Félix Campoverde Vélez. Asesor Empresarial y Catedrático Universitario- Universidad Espiritu Santo- Guayaquil Riesgo de crédito .-“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”(Ramírez, 2013, p.43)

Cobranza

Los mecanismos de cobro dependen de lo establecido en los objetivos y perfil de riesgo asumido por la institución financiera.

- Mecanismos preventivos, buscan evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la institución.

- El análisis previo del cliente; la medición de riesgos; los informes comerciales; los sistemas de análisis financiero; el control de la deuda del cliente; el control de límites y el scoring, entre otros.
- Mecanismos curativos, buscan asegurar la recuperación de la deuda en las condiciones pactadas con el cliente(Ramírez, 2013, p.73)

Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. El concepto de rentabilidad puede hacer referencia a:

- Rentabilidad económica, beneficio comparado con el total de recursos empleados para obtener esos beneficios.
- Rentabilidad financiera, beneficio comparado con los recursos propios invertidos para obtener esos beneficios.
- Rentabilidad social objetivo de las empresas públicas, aunque también perseguida por empresas privadas.(Andrade, 2013, p.186)

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (Vásquez, 2012, p.119)

Plan Estratégico

“El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.”(Pimentel, Prñacticas Administrativas y Comerciales, 2013, p.77)

“La planificación estratégica es un proceso de análisis, definiciones y llamado a la acción, realizado al interior de la organización de manera consensuada con la participación de la dirección y todo su equipo de coordinación, en el que se construye lo que se conoce como plan estratégico y que se refiere a un documento en el que se plasman las metas y objetivos de la organización junto con las directrices del camino a seguir para alcanzarlas.”(Ramírez, 2013, p.93)

6.7 Metodología

La presente propuesta se enfoca en la reestructuración de las políticas y procedimientos de Crédito y Cobranza con la finalidad de disminuir riesgos e índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., para posteriormente medir resultados mediante la aplicación de indicadores de gestión. La propuesta fue de campo, ya que se acudió a la institución para recopilar toda la información.

6.8 Modelo Operativo

Tabla N° 17: Modelo Operativo

ETAPAS	DENOMINACIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Etapa I Planificación	Objetivos Estratégicos	Plantear los objetivos estratégicos generales y específicos que permitirán mejorar la rentabilidad de la COAC Unión Popular	Estructuración de los objetivos generales y específicos	Mayra Rodríguez
Etapa II Ejecución	Plan Estratégico	Estructurar el punto de partida y las acciones concretas a tomar para cumplir con los objetivos estratégicos	Identificar la misión, visión y valores de la empresa Matriz FODA Acciones a tomar de acuerdo a los objetivos estratégicos Método de Evaluación	Mayra Rodríguez Autoridades U.P. Departamento de Cobranzas
Etapa III Control	Puntos Críticos	Identificar los puntos críticos respecto a su cumplimiento en el reglamento interno de Crédito y Cobranza de la COAC Unión Popular.	Flujogramas de procesos para Crédito y para Cobranza. Identificación de puntos críticos y posibles alternativas de solución	Mayra Rodríguez
Etapa IV Evaluación	Indicadores Financieros	Establecer indicadores como herramientas de evaluación de procesos de crédito y cobranza.	Utilización de indicadores financieros Verificación de Proceso Documental	Mayra Rodríguez

Elaborado por: Mayra Rodríguez

6.8.1. Planificación

Respecto al mejoramiento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”, en torno al proceso de recuperación de cartera vencida, se establecen los siguientes objetivos estratégicos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Tabla N° 18: Objetivos Estratégicos

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Disminuir el riesgo crediticio a través de un correcto, profundo y consciente análisis previo a la otorgación de crédito.	Mejorar los indicadores financieros de rentabilidad y liquidez, como respaldo de la gestión eficiente que se realiza en el área de créditos y cobranzas
	Definir los puntos críticos en el proceso de crédito y cobranzas para tomar medidas correctivas
Recuperar la cartera vencida a través de procesos de negociación donde se optimicen los recursos y se alcance resultados a corto plazo	Disminuir los gastos judiciales en recuperación de cartera vencida.
	Procurara la eficiencia administrativa en el uso de los recursos económicos y operativos utilizados en la recuperación de cartera vencida.
Mejorar la Rentabilidad a través de la otorgación eficiente de créditos en el que se garantice el retorno del capital y los rendimientos financieros.	Estabilizar las finanzas de la cooperativa, para obtener ratios financieros positivos que trasciendan en el crecimiento de la institución a través de una recaudación eficiente y oportuna
	Prever posible escenarios negativos que mantengan a la institución financiera preparada para en un futuro no tener amenazas de quiebra o iliquidez.

Elaborado por: Mayra Rodríguez

6.8.2. Ejecución

PLAN ESTRATÉGICO

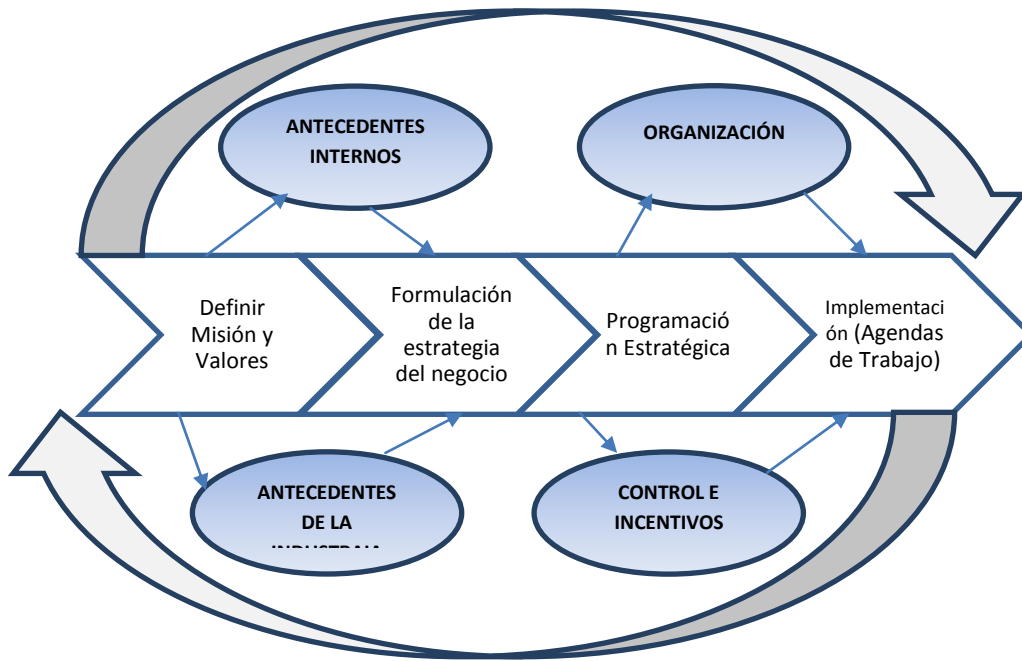


Gráfico N° 16: Modelo Gráfico del Plan Estratégico
Fuente: (Brachfield, Gestión de Crédito y Cobro, 20009)
Elaborado por: Mayra Rodríguez

a) Antecedentes Internos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.

MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNION POPULAR LTDA, es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios no financieros, destinados a Microempresarios, brindando confianza, seguridad y atención personalizada para propiciar el desarrollo Social y Económico de sus Socios.

VISIÓN

Ser una institución financiera sólida que trabaje con estrategias definidas y procesos bien establecidos, que incrementando nuestro mercado, satisfaciendo las necesidades de nuestros socios, clientes y la comunidad.

PRINCIPIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular cree en:

- Un trabajo honesto de sus empleados y socios.
- La transparencia como eje fundamental de su servicio.
- La responsabilidad de su trabajo para con sus socios y para con su entorno.
- La excelencia como única opción de desarrollo.
- El amor a su trabajo y a su gente.
- Un trabajo oportuno para responder a las necesidades financieras de sus socios.

VALORES

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Solidaridad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La apropiada elección de una u otra forma organizacional se sustentará en los aspectos filosóficos y prácticos que guiarán el accionar institucional, que se materializará a través de su diseño estructural.

No puede pretenderse que la estructura organizacional se mantenga rígida ante la dinámica del entorno, de ahí que en función de la misión y objetivos institucionales, conjugado con otros factores como exigencias del mercado,

tecnología empleada para sus actividades, crecimiento y posicionamiento, etc. también se implementará la forma particular de su estructura.

Bajo esta consideración y una vez realizada la revisión de las funciones requeridas para el desempeño de las actividades de la cooperativa, se sintetizó la estructura organizacional de la entidad.



Gráfico N° 17: Organigrama Estructural COAC “Unión Popular Ltda”

Fuente: Archivo COAC “Unión Popular Ltda”

Elaborado por: Mayra Rodríguez

b) Antecedentes de la Industria

Las cooperativas en la región están clasificadas en cuatro segmentos para ser controladas mejor, en el segmento 1 están 489 cooperativas que tienen \$ 242 millones en activos y 116.000 clientes. “En el segmento 1 hay cooperativas de hasta \$ 250.000 en activos y con más de 700 socios, o sea son entidades con aportes pequeños, poco capital y muchos socios, complicadas de regular”, hay

otro segmento de cooperativas con mayor capital, de hasta \$ 1,1 millones y que tiene menos de 700 socios, que son más sencillas de controlar, pero más riesgosas por la cantidad de dinero que manejan. Subrayó que se hacen unidades de seguimiento especializadas. Correa señaló que las 40 cooperativas del segmento 4 tienen \$ 3.829 millones en activos y 2,9 millones de clientes.

Como se puede observar el crecimiento es alto y por tanto la segmentación fue necesaria, dentro de esta división se establece que son pocas las instituciones que efectúan una gestión administrativa competitiva, lo cual limita su plan de acción en el mercado, de tal manera que no existe responsabilidad social, no existe contribución e inversión al desarrollo social de la localidad generando esto una limitación en la visión estratégica.

Las provincias en las que ha existido un mayor nivel de financiamiento son Azuay, Tungurahua, Cotopaxi, Manabí, Imbabura, Pichincha y Chimborazo, particularmente en la región. En el caso de las COAC de los segmentos 3 y 4 se observa un más alto nivel de concentración de activos que de socios, con un índice de Gini equivalente al 0,61 y 0,58, respectivamente. Estos índices se sitúan por encima de los indicadores correspondientes a los dos segmentos anteriores, lo cual denota que las COAC más grandes, en términos de activos y número de socios, presentan la más elevada concentración de recursos del sector cooperativo financiero.

Por tanto se deduce que si el nivel de financiamiento de la industria es alto, el porcentaje de cartera vencida va a la par, por lo que la recuperación de cartera es un problema de las instituciones financieras especialmente de microcrédito, convirtiéndose en un nudo crítico que merece atención inmediata y acciones correctivas pertinentes.

c) Formulación de Estrategias

Tabla N° 19:Formulación de Estrategias

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS (Acciones Concretas)
Disminuir el riesgo crediticio a través de un correcto, profundo y consciente análisis previo a la otorgación de crédito.	Mejorar los indicadores financieros de rentabilidad y liquidez, como respaldo de la gestión eficiente que se realiza en el área de créditos y cobranzas	Respaldar el análisis crediticio en documentos formales, de tal modo que se pueda verificar el proceso de otorgación de crédito, garantizando un estudio profundo y confiable
	Definir los puntos críticos en el proceso de crédito y cobranzas que permitan conocer ampliamente la raíz del incumplimiento	Promover una política sancionadora en caso de incumplir cualquier artículo del reglamento interno de créditos y cobranzas, para generar una cultura estricta de cumplimiento.
Recuperar la cartera vencida a través de procesos de negociación donde se optimicen los recursos y se alcance resultados a corto plazo	Disminuir los gastos judiciales en recuperación de cartera vencida.	Acudir a recursos legales cuando se supere el monto de \$3000 en cartera vencida, debido a que los gastos en que se incurre son mayores a los rendimientos.
	Procurar la eficiencia administrativa en el uso de los recursos económicos y operativos utilizados en la recuperación de cartera vencida.	Aplicar técnicas de negociación mediante las cuales se pueda recuperar la cartera vencida sin incurrir en gastos innecesarios y creando vínculos positivos con los clientes.
Mejorar la Rentabilidad a través de la otorgación eficiente de créditos en el que se garantice el retorno del capital y los rendimientos financieros.	Estabilizar las finanzas de la cooperativa, para obtener ratios financieros positivos que trasciendan en el crecimiento de la institución a través de una recaudación eficiente y oportuna	Crear un calendario de recuperación de cartera vencida con metas establecidas para los ejecutivos de cobranzas de tal forma que mensualmente se evalúe el porcentaje recuperado y la gestión de los colaboradores.
	Prever posible escenarios negativos que mantengan a la institución financiera preparada para en un futuro no tener amenazas de quiebra o iliquidez.	Aplicar distintas herramientas de análisis de riesgo, con el cual se pueda prever escenarios que perjudiquen la estabilidad financiera de la institución.

Elaborado por: Mayra Rodríguez

6.8.3. Control

a) Flujogramas de Procesos

A continuación presentamos el Flujograma de Procesos en el que se describe los pasos básicos para la instrumentación de un crédito.

Flujograma de Procesos de Crédito

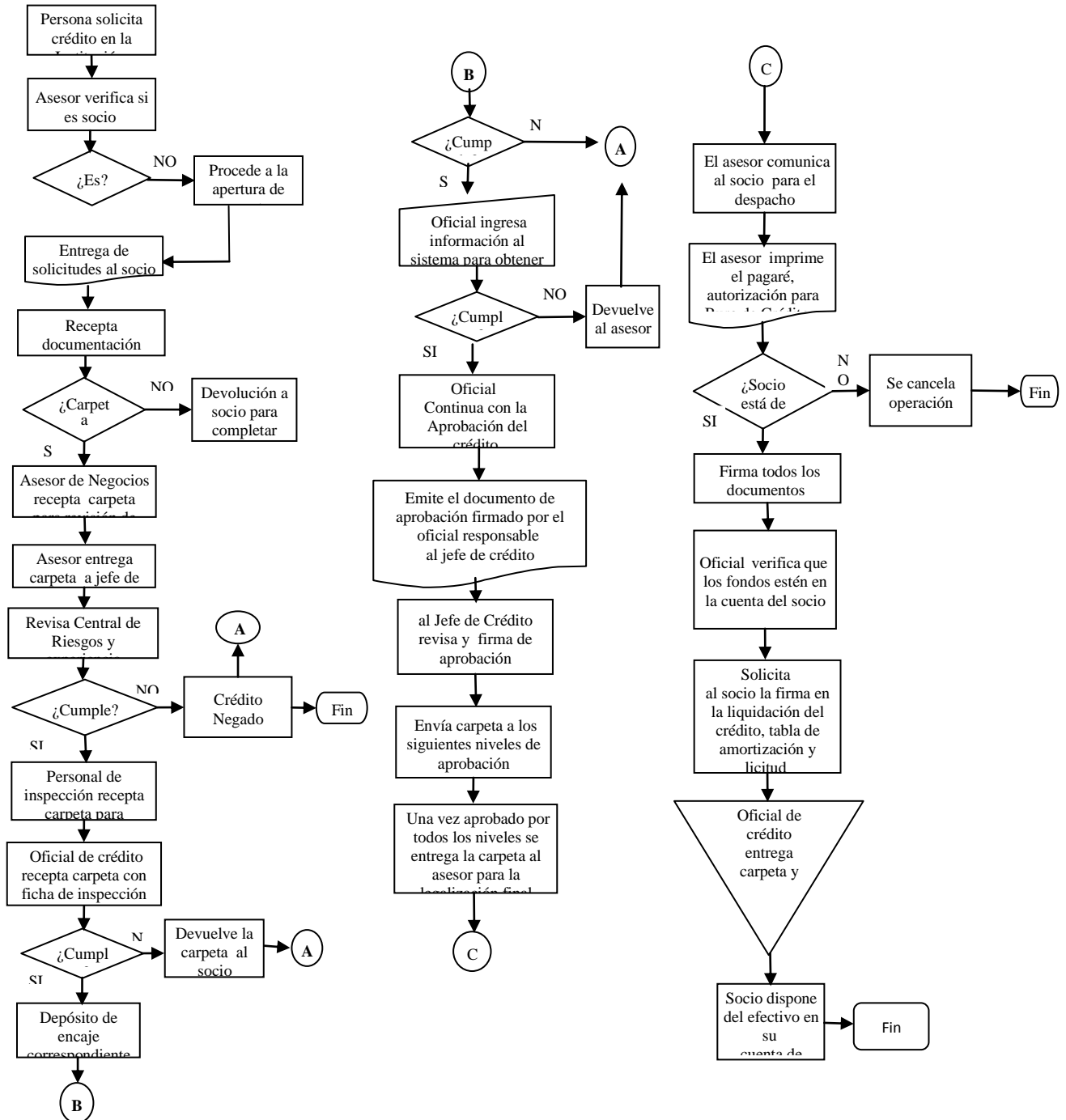


Gráfico N° 18:Proceso de Crédito COAC “Unión Popular Ltda”
Fuente: Archivo COAC “Unión Popular Ltda”

Determinados todos los pasos a seguir para la adecuada recuperación de cartera se plantea el siguiente flujograma donde se describen los pasos de manera práctica.

Flujograma de procesos de Cobranza

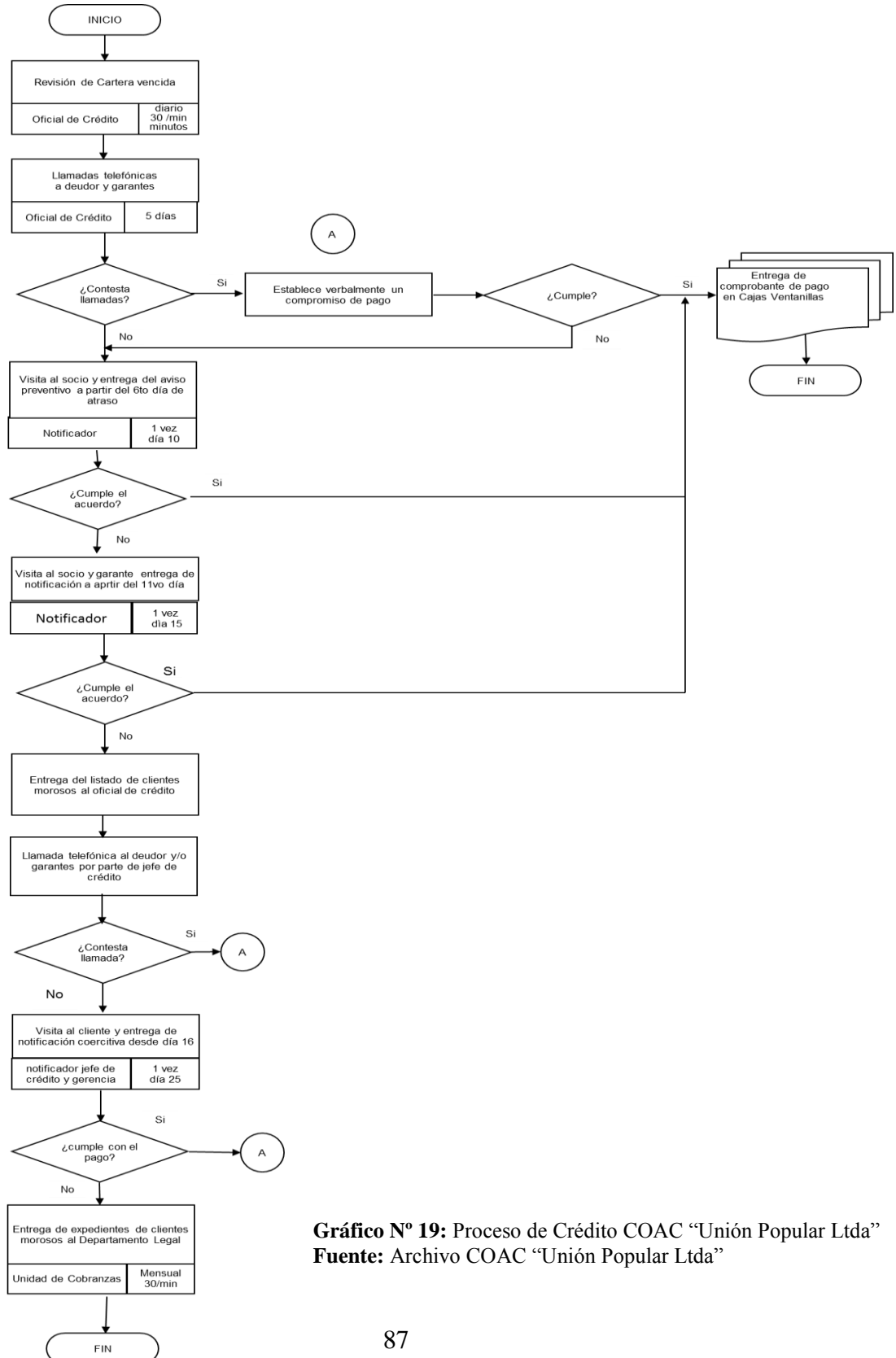


Gráfico N° 19: Proceso de Crédito COAC “Unión Popular Ltda”
Fuente: Archivo COAC “Unión Popular Ltda”

a) Identificación de puntos críticos de incumplimiento del Reglamento Interno de Crédito y Cobranza

Según (COAC "Unión Popular", 2014) en su sección de normativas y reglamentos expide el Reglamento citado a continuación:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
UNIÓN POPULAR LTDA.**

REGLAMENTO INTERNO DE CRÉDITO Y COBRANZA

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DEL REGLAMENTO - El presente Reglamento de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental, guiar a las personas que participan en el proceso de crédito y Cobranza, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos problemáticos.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS DEL REGLAMENTO.- La presente normativa pretende cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Formalizar todo proceso relacionado con el otorgamiento de créditos.
- b) Establecer políticas para controlar el riesgo de crédito.
- c) Establecer con precisión las políticas y procedimientos relacionados con el Área de Crédito y Cobranza.
- d) Definir las funciones y responsabilidades del Área de Crédito.
- e) Servir de instrumento de trabajo, para aplicar los conceptos y conocimientos necesarios en el proceso de crédito.

ARTÍCULO 3.- PRINCIPIOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE CRÉDITO.- Todos los funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la evaluación,

aprobación, instrumentación, desembolso, Cobranza y administración de créditos se responsabilizan de cumplir estrictamente las disposiciones del presente Reglamento ; el incumplimiento a las disposiciones constituirán falta grave y podrán ser sancionadas conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, las políticas de personal de la institución y el Código de Trabajo.

DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

ARTÍCULO 4.- DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., observará las siguientes políticas de crédito:

- a) Para reflejar la verdadera calidad de sus activos, realizará una calificación periódica de los activos y constituirá las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los mismos.
- b) Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables.
- c) El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años o más, será obligatoriamente castigado por la Cooperativa.
- d) La cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

- e) Las solicitudes de crédito de todos los empleados y su respectivo cónyuge o conviviente en unión de hecho, será aprobado por el Consejo de Administración.

f) En ningún caso la garantía adecuada para crédito hipotecaria podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada. Cualquier modificación será informado al Consejo de Administración.

g) El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del setenta y cinco por ciento (75%) del patrimonio del sujeto de crédito.

h) La Cooperativa no podrá concentrar en un solo socio o cliente, o la sociedad conyugal por él formada, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 5% del patrimonio técnico de la cooperativa.

i) El Consejo de Administración no podrá delegar la aprobación de los créditos de las personas establecidas en el Cupo de Crédito y a los empleados.

j) Los procedimientos para otorgar un crédito deberán ser realizados de forma segregada:

a. Se receptorá la carpeta con la documentación completa por parte del asesor de negocios.

b. se entregará la misma a jefe de crédito para verificación central de riesgo.

c. Procede a recibir el inspector para la verificación de los datos otorgados por parte del socio.

d. Entrega a oficial de crédito para el ingreso.

e. Aprobación de jefe de crédito y Gerencia

f. Despacho por parte de asesor de Negocios

k) Funciones de acuerdo a las áreas:

El área de Negocios se dedicará a:

a. Ofertar los servicios de la Cooperativa

b. Presentar la documentación en regla, revisar que las solicitudes estén correctamente llenas y que los documentos que adjunten a la solicitud sean los correctos y estén completos, responsabilizándose de esto con la firma y fecha de recepción en la parte posterior de la solicitud de esta forma en caso de que haya algún reclamo.

c. Llevar a cabo la legalización de los préstamos

d. Colaborar en la gestión de recuperación según el caso amerite

El área de crédito se encargará de:

- a. El análisis de los créditos para la aprobación o negación de los mismos.
- b. En caso de los Microcréditos, será la responsable de visitar eventualmente (al menos 4 visitas durante el periodo del crédito) al beneficiario de la operación,
- c. Colaborar en la gestión de recuperación según el caso amerite.
- d. Realizar la debida inspección tanto a negocio como al domicilio del solicitante

ARTÍCULO 5.- DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS.-
Estarán restringidas en la Cooperativa las siguientes operaciones:

- a) Aquellas que se tenga razonable sospecha que el solicitante o sus garantes podrían tener vinculación con actividades de lavado de dinero o cualquier actividad ilícita;
- b) Preferentemente con personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes;
- c) Personas que posean cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero;
- d) Quienes se encuentren actualmente enjuiciadas por la Cooperativa;
- e) Quienes comercialicen o produzcan equipos o materiales bélicos;
- f) Solicitadas para financiar actividades espiritistas o ciencias ocultas;
- g) Personas que mantengan un alto endeudamiento, el mismo que será comprobado mediante el reporte de la central de riesgo.
- h) Personas que mantengan baja calificación en la central de riesgos por constantes atrasos tanto en esta como en otras instituciones.
- i) Las solicitudes de operaciones que intentan aplicar los recursos prestados en campañas políticas o inversiones financieras especulativas; y,
- j) Las demás que determine el Consejo de Administración a sugerencia de la Gerencia.

ARTÍCULO 6.- DE LOS REQUISITOS PARA SER SUJETO DE CRÉDITO.-
Serán elegibles como sujetos de crédito aquellos que no contravengan lo dispuesto por la normativa vigente y cumplan con los siguientes requisitos:

1.- Las personas naturales dueñas de micro y pequeñas empresas que demuestren las siguientes características:

- a) Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar;
- b) Ser socio o usuario activo de la Cooperativa;
- c) Ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- d) Que su actividad económica tenga al menos seis meses consecutivos a excepción de emprendimientos claramente definidos;
- e) Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería;
- f) Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante, su cónyuge o hijos;
- g) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora de más de dos cuotas ante la Cooperativa;
- h) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en otra instituciones.
- i) Disponer de capacidad de endeudamiento y pago;
- j) Poseer o presentar las garantías suficientes para el otorgamiento del crédito.

2.- Las personas naturales con trabajo en relación de dependencia u otras actividades por las que perciben rentas fijas mensuales, comprobables mediante documentos habilitados para el efecto (empleados y/o rentistas) con las siguientes características:

- a) Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar;
- b) Ser socio o cliente activo de la Cooperativa;

- c) Que mantengan estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- d) Que su relación laboral o actividad económica tenga al menos doce meses consecutivos;
- e) Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar;
- f) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la Cooperativa o institución financiera del país;
- g) Disponer capacidad de endeudamiento y pago.

ARTÍCULO 7.- DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS.- El nivel de aprobación de créditos faculta a Comités y Funcionarios de la Cooperativa para aprobar o negar créditos; siendo los siguientes:

- a) Consejo de Administración en los casos de excepciones;
- b) Comité de Crédito: renovaciones, créditos hipotecarios y créditos quirografarios desde USD\$ 2.201,00 hasta los máximos establecidos
- c) Gerencia General: créditos quirografarios desde 200 hasta el límite de USD\$ 2.200,00, y los créditos especiales de hasta USD\$ 3.000,00 y plazos de sesenta días (60 días).

DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS.-

ARTÍCULO 8.- DE LOS MONTOS DE LOS CRÉDITOS.- El monto mínimo de una operación de crédito en la Cooperativa será de al menos US\$ 200,00 (Doscientos dólares), salvo disposición expresa en la definición de un producto de crédito.

El monto máximo en un solo sujeto de crédito o sociedad conyugal no puede exceder el 5% del patrimonio técnico.

ARTÍCULO 9.- DE LAS CUOTAS Y FORMA DE PAGO.- Las cuotas y formas de pago se fijarán en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de pago de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- a) Cuotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses;
- b) Cuotas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses.

ARTÍCULO 10.- DE LAS TASAS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.-La modalidad para el cálculo del interés será sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central como la Tasa Máxima Activa Efectiva Referencial.

Los créditos serán pactados bajo la modalidad de tasa de interés fija o variable. La Cooperativa podrá revisar el valor de la tasa periódicamente.

La tasa de interés de los créditos será revisada periódicamente por el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia General.

ARTÍCULO 11.- DE LAS GARANTÍAS.- Las garantías podrán ser líquidas, personales, reales de prenda o reales hipotecarias. En la determinación de la garantía se tendrán en cuenta el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

La valoración preliminar de las garantías personales será responsabilidad del Asesor de Crédito, el exigir uno o dos garantes tomando en cuenta su capacidad de pago, antecedentes crediticios, situación patrimonial, estabilidad laboral entre

otros, pero en los casos de garantía hipotecaria y prendaria será obligatoria la valoración por un Perito Evaluador calificado por la Institución.

ARTÍCULO 12.- DE LA RELACIÓN DEL PRÉSTAMO CON EL AVALÚO DEL INMUEBLE.- Los criterios a tomar en cuenta en el análisis de garantías hipotecarias son las siguientes:

No podrá ser menor a la relación del 140% entre el valor del préstamo y el valor del avalúo comercial del bien inmueble.

ARTÍCULO 13.- DE LOS VALORES A CARGO DEL PRESTATARIO.- Los valores por concepto de avalúos, minutas, derechos notariales, de registros, impuestos, reconocimientos de firmas, legalización de documentos y otras serán asumidos y cancelados por el prestatario.

En las operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias o prendarias, la preparación de la minuta será a través de los asesores legales de la Cooperativa, con quienes se negociarán los costos a aplicar.

Los costos relacionados con la formalización e inscripción serán asumidos y cancelados directamente por el cliente/socio.

ARTÍCULO 14.- DE LOS SEGUROS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE CRÉDITO.- La Cooperativa podrá implementar seguros de desgravamen y otros, previo aceptación del socio, cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

Los valores por estos conceptos se podrán ya sea deducir del valor del préstamo al momento del desembolso o incluirse en el pago de los dividendos.

ARTÍCULO 15.- DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR MORA.-La tasa de interés de mora, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota.

La Cooperativa cobrará al prestamista en mora, los costos en que incurra por las gestiones de Cobranza en función del costo de movilización y el tiempo del personal de la Institución utilizado en dicha gestión, las que se debitarán de la cuenta de ahorros o cobrarán el momento del pago de la(s) cuota(s) atrasadas por parte del deudor.

ARTÍCULO 16.- DE LAS PRE CANCELACIONES DE CRÉDITO.- La Cooperativa no cobrará valores o comisiones adicionales, cuando un socio desee pre cancelar su obligación vigente.

ARTÍCULO 17.- DE LOS AVALÚOS.-La Cooperativa designará a los peritoevaluadores profesionales encargados de la valoración de los bienes inmuebles, maquinaria, equipos u otros bienes a entregarse en garantía real a favor de la Cooperativa en respaldo del crédito otorgado, quienes determinarán técnicamente su precio actual de mercado o valor de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los peritos serán nombrados por el Consejo de Administración y deberán tener y mantener la calificación otorgada por el organismo de control cuando corresponda.

ARTÍCULO 18.- DE LA DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS DEL CRÉDITO.- El Asesor de Crédito deberá analizar y proponer el plazo adecuado para el crédito solicitado, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto, dentro de los parámetros establecidos por la Cooperativa.

ARTÍCULO 19.- DE LOS CRÉDITOS A MAYORES ADULTOS Y DEL CRUCE DE GARANTÍAS.-Se podrá atender a un sujeto de crédito mayor de 70 años de edad, siempre que se presenten las garantías necesarias, este crédito será sin seguro de desgravamen.

Se aceptará cruce de garantías, con autorización de GERENCIA, siempre y cuando el record crediticio sea el adecuado, autorización que se registrará en el análisis de riesgo del crédito.

SEGMENTOS DE MERCADO, DESTINO DE LOS CRÉDITOS

ARTÍCULO 20- DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.- Los créditos que la Cooperativa podrá otorgar conforme a la actividad y perfil de los socios y clientes, el destino, fuente de repago se clasificarán en las siguientes categorías:

- a) Créditos de Consumo;
- b) Créditos de vivienda
- c) Microcréditos.

ARTÍCULO 21.- DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.- Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:

La fuente de repago proviene principalmente de la remuneración, salario o renta promedio del deudor.

ARTÍCULO 22.- DE LOS CRÉDITOS DE VIVIENDA.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia,

siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

ARTÍCULO 23- MICROCRÉDITOS.- Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa, Contempla también las operaciones dirigidas a financiar necesidades de consumo de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

Las características de esta clase de créditos son:

- a) Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades;
- b) Orientados a solventar las diversas necesidades financieras como requerimientos para adquisición de materia prima, productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y maquinas, gastos operativos, etc. (micro crédito capital de trabajo);
- c) Orientados a financiar proyectos de inversión, ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para la empresa (microcrédito inversión);
- d) La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial, determinada a través del análisis del flujo del negocio.

DE LAS GARANTÍAS.

ARTÍCULO 24 .- DE LAS GARANTÍAS LÍQUIDAS.- Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de depósitos de dinero en efectivo o derechos que el solicitante o un tercero posee en instituciones del sistema financiero, o en la propia Cooperativa, los cuales quedan pignorados o endosados a favor de la Cooperativa.

Se consideran bajo esta modalidad las garantías por medio de depósitos de dinero en efectivo que se mantienen en la Cooperativa, los títulos valores, certificados de depósito, certificados de inversión, etc., emitidos por la Cooperativa u otra institución del sistema financiero regulado.

ARTÍCULO 25- DE LAS GARANTÍAS PERSONALES.-Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria.

Los garantes personales pueden ser socios o no de la Cooperativa, personas solventes moral y económicamente, con actividad económica estable y preferentemente con domicilio propio.

Deberán no superar los 65 años de edad, a excepción de socios antiguos de la institución que presenten un historial crediticio aceptable.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuvieran en la Cooperativa y/o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos de Cobranza extrajudicial y/o judicial en que se incurrieren.

ARTÍCULO 26.- DE LAS GARANTÍAS PRENDARIAS.- Se entiende por garantía prendaria el respaldo de operaciones de crédito por medio de bienes muebles, vehículos, equipos, artefactos de fácil realización, que cuenten con un seguro contratado y endosado a favor de la Cooperativa.

ARTÍCULO 27.- DE LAS GARANTÍAS HIPOTECARIAS.-Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca, de propiedad del deudor

La cooperativa aceptará únicamente primera hipoteca de los bienes concedidos en garantía, los bienes deberán constituir cuerpo cierto o bajo el régimen de propiedad horizontal, deberán estar libres de todo gravamen; se podrá aceptar inmuebles en derechos y acciones siempre que la garantía se constituya por el cien por ciento de derechos y acciones.

ARTÍCULO 28.- DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE LAS GARANTÍAS.-
Se establecen como políticas generales las siguientes:

- a) No se podrá efectuar ningún desembolso de créditos cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.
- b) El Asesor de Crédito o funcionario encargado, es responsable de mantener actualizadas las pólizas de seguro que amparan aquellas garantías prendarias o hipotecarias sujetas a seguros.
- c) En el caso de garantías prendarias, el Asesor de Crédito o funcionario responsable de la operación de crédito deberá verificar, anualmente, la existencia, estado y mantenimiento del bien prendado, adjuntando su debido reporte a la carpeta de crédito.
- d) En ningún caso las garantías personales podrán ser del cónyuge del prestatario, salvo tener disolución conyugal y poseer bienes inmuebles.
- e) La existencia de garantías reales no impide que se pueda requerir garantes personales adicionales.
- f) Las garantías deberán cubrir todas las operaciones que el deudor posea en la cooperativa.
- g) El crédito no se liquidará y por tanto no se entregará ningún valor, mientras las garantías reales no estén constituidas y registradas completamente.

h) Toda documentación original de las garantías reales debe quedar custodiada, bajo responsabilidad del Gerente de la Cooperativa.

SUPERVISIÓN DE LOS CRÉDITOS Y GESTIÓN DE CRÉDITOS EN MORA.

ARTÍCULO 29.- DE LA UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO.- La Cooperativa tiene la potestad de supervisar el adecuado uso del crédito; es decir, que los recursos otorgados se estén utilizando para el fin que lo solicitó. El socio está en la obligación de brindar las facilidades a los funcionarios de la cooperativa para la supervisión correspondiente.

De comprobarse, desviación del uso del crédito, a fin distinto para el que se solicitó y concedió, la Cooperativa podrá declarar el préstamo de término vencido e iniciar la gestión de recuperación, por la vía administrativa o judicial, este particular constará en el Pagaré a la Orden y en el Contrato de Préstamo de haberlo o podrá decidir no volverle a otorgar operaciones de crédito.

ARTÍCULO 30.- DE LA RECUPERACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CRÉDITOS.-La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del Asesor de Crédito y del personal del área de Cobranza, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de Crédito
- b) Personal de Cobranza
- c) Jefe de Agencia
- d) Jefe de Crédito
- e) Gerencia General
- f) Abogados encargados de recuperación (únicamente si los casos ameritan).

ARTÍCULO 31.-DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA.- Para el proceso de recuperación de la Cartera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Considerará las siguientes políticas:

- a) La revisión de la cartera vigente se realizará de forma diaria
- b) Se realizarán llamadas a los socios con 48 horas de anticipación al vencimiento de la cuota como recordatorio.
- c) Se realizará débitos de la cuenta del socio en la fecha de vencimiento.
- d) Para una labor efectiva de Cobranza será necesario segmentar la cartera de acuerdo al tipo de crédito es decir: Sin base, Con base Mayorista Especial y con garantía hipotecaria.
- e) La gestión de recuperación de la cartera en mora, estará a cargo de los siguientes responsables:
 - De 1 a 15 días Oficial de Negocios
 - De 16 a 60 días Área de Cobranza
 - De 61 a 90 días Jefe de Crédito y Gerencia
 - Mayor a 90 días (Legal) abogado externo
- f) Todo el personal de la institución colaborará con el área de Cobranza, mediante las llamadas telefónicas en distintos horarios mediante la utilización de un teléfono móvil adquirido por la institución.
- g) Las visitas para notificación a socios en mora se las realizará fuera de horario de oficina por parte del oficial de crédito.

ARTÍCULO 32.- DE LA REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO EN MORA.-
Cualquier reestructuración solamente puede otorgarse a solicitud del socio o cliente, siempre que exista una causa justificada y habiendo agotado cualquier otra alternativa. Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar cuando menos la totalidad del saldo de capital.

Las alternativas podrán ser Ampliación del Plazo; Sustitución de Obligaciones o Sustitución del Deudor.

Serán aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor enfrenta dificultades financieras justificadas, provenientes en especial por razones externas a su control, posibles causas las siguientes:

Análisis y estructuración de crédito mal realizado por parte del Oficial de crédito.
Desastres, riesgos y siniestros naturales externos.

Calamidad domestica comprobable.

ARTÍCULO 33.- DE LAS FORMAS DE REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO.- Ampliación de plazo. Deudores en morosidad o con tendencia a convertirse en morosos, la estrategia de reestructuración y ampliación de plazos debe limitarse a los casos específicos y justificables; se incluirá para la reestructuración únicamente el saldo capital, los intereses serán cancelados al momento de la solicitud de reestructuración.

Situación del Deudor. Cuando un nuevo deudor puede asumir la deuda anterior, con el fin de mejorar la calidad del sujeto de crédito, las garantías y las perspectivas de recuperación.

Cuando el garante o codeudor asume la deuda se mantendrá la calificación que había sido otorgada al deudor original.

ARTÍCULO 34.- DE LOS NIVELES DE AUTORIZACIÓN PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO.- La solicitud para dicho proceso debe ser analizado y revisada por Gerencia General, para proceder luego con la presentación al comité de Crédito para su aprobación, finalmente ingresa a Consejo Administrativo, dependiendo del monto y de las condiciones del caso.

ARTÍCULO 35.- DE LAS CONDONACIONES. Las condonaciones de crédito solo se aplicará en casos excepcionales y cuando se hayan agotado todas las instancias de recuperación de crédito. Tipos de condonaciones que se realizarán:

Honorarios de Abogado

Gastos Judiciales

Costos por mora

Intereses por mora

ARTICULO 36.- DE LA AUTORIZACIÓN PARA CONDONACIONES.-

Las solicitudes de condonación serán aprobadas por el Abogado, Oficial de Crédito conjuntamente con el Jefe de Crédito adjunto a un informe detallado, para revisión y aprobación de Gerencia General.

ARTÍCULO 37.- DEL TRASPASO DE LA CARTERA A PROCESO LEGAL Y DE LA RESPONSABILIDAD DE SEGUIMIENTO.- En caso que no se haya

acordado o cumplido un plan de recuperación razonable, y hayan sido agotadas todas las alternativas de recuperación por el Asesor de Crédito, jefe de Agencia y Jefe de Crédito la responsabilidad de la recuperación será transferida a proceso legal previa aprobación del Gerente

La transferencia se realizará por escrito, por el Asesor de Crédito, jefe de Agencia y Jefe de Crédito, entregando la información escrita y verbal sobre el cliente y de la relación con la Cooperativa.

Por el traspaso de la cartera de crédito de un socio o cliente al trámite legal, la responsabilidad de seguimiento por parte del Asesor de Crédito no desaparece, principalmente para cubrir la eventualidad de que el crédito recupere sus condiciones normales.

ARTÍCULO 38.- DEL PROCEDIMIENTOS PARA LA TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS A GESTIÓN JUDICIAL.-Para la transferencia de créditos problemáticos se entregará al abogado lo siguiente:

- a) Un informe resumido de la situación actual del cliente, incluyendo como mínimo: domicilio y lugares de contacto; monto total adeudado del cliente, garantías que amparan las operaciones (será importante mencionar últimos avalúos y alcance de la cobertura), acciones realizadas para recuperar el crédito, y acuerdos con el cliente, si los existiere.
- b) El ingreso en el sistema del cambio de situación del crédito a judicial.
- c) Entregar mediante memorando y refrendado por el abogado, el documento ejecutivo con todos los respaldos.

CALIFICACIÓN DE RIESGO DE CARTERA DE CRÉDITO Y OPERACIONES CONTINGENTES Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

ARTÍCULO 39.- DEFINICIÓN DE CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO.-

La calificación de riesgo es un proceso periódico que permite prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento que fue generado; pudiendo implicar pérdidas para la institución.

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones o reservas que protejan las eventualidades pérdidas en el supuesto no pago de las obligaciones por parte de los clientes.

ARTÍCULO 40.- DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU INTEGRACIÓN.- La Comisión de Calificación de Activos de Riesgo es un organismo técnico con la responsabilidad de analizar y apreciar la más probable evolución de los activos. Deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

La Comisión estará integrada por:

- a) Gerente General;
- b) Un vocal del Consejo de Administración, quién lo presidirá;
- c) Auditor Interno o quien haga sus veces; y,
- d) Contador General.

ARTÍCULO 41.- DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO.- Son funciones de la Comisión de Activos de Riesgo:

- a) Verificar, reconsiderar y aprobar la calificación de las operaciones de crédito y contingentes preparadas por el Departamento de Crédito y Cobranzas;
- b) Verificar, ajustar y aprobar el cálculo de las provisiones requeridas establecidas como resultado de la calificación de activos de riesgos;
- c) Preparar el acta de Calificación de Activos de Riesgo cuando menos cuatro veces al año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, incluyendo su opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el Consejo de Administración

d) Remitir el acta con sus respaldos, al Consejo de Administración para su aprobación.

ARTÍCULO 42.- DEL CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN.-El informe incluirá las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

- a) Nombre del socio o cliente deudor y su identificación.
- b) Clase y tipo de los créditos otorgados; y, otras obligaciones contraídas con la institución;
- c) Saldo adeudado;
- d) Calificación asignada;
- e) Provisión requerida;
- f) Provisión constituida.

ARTÍCULO 43.- DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES.-De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se seguirá el siguiente proceso para la calificación de cartera:

- a) El Área de Informática preparará la calificación automática, en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago según las periodicidades de mora establecidas para aquellos deudores de créditos. Además homologará la calificación que el cliente presenta en la Cooperativa con la calificación que emite el Buró de Crédito.
- b) El Área de Informática emitirá el reporte de Calificación de Cartera, con la información requerida para la calificación.
- c) El funcionario responsable revisará que la información de los socios o clientes, presentada en el reporte de Informática, sea correcta. Específicamente revisarán todos los deudores con cuotas vencidas y por muestreo los deudores que no hayan caído en mora.
- d) En caso de detectar inconsistencias o disponer de información complementaria que según juicio el funcionario responsable amerite una calificación menor o mayor, serán reportadas para el correspondiente análisis y

corrección. Adicionalmente, validará que dicha información cuadre con los registros contables.

- e) El funcionario responsable remitirá el reporte final a la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo.
- f) Se elaborarán los reportes para el envío a la Superintendencia.
- g) La comisión de calificación de activos de riesgo revisará la calificación efectuada a los deudores en forma de muestreo.
- h) La comisión de Activos de Riesgo emitirá un acta de calificación de activos de riesgo para el análisis y aprobación del Consejo de Administración.
- i) Una vez aprobado por el Consejo de Administración, se remitirá al organismo de control, los formatos preestablecidos, el acta de calificación con sus respaldos, y la parte pertinente del acta del Consejo de Administración dentro de los plazos fijados.

ARTÍCULO 44.- DE LAS PROVISIONES POR BIENES ADJUDICADOS O RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO.-La Cooperativa podrá conservar los bienes adquiridos mediante adjudicación o dación en pago por el lapso de un año, contando a partir de la fecha de adquisición, vencido el plazo, la cooperativa constituirá provisiones por un 36avo mensual del valor en libros, a partir del mes siguiente al de la terminación del plazo original. Enajenado el bien se podrán revertir las provisiones correspondientes.

DEL CASTIGO DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 45.-DE LAS POLÍTICAS DE CASTIGO DE CARTERA DE CRÉDITO.- La Cooperativa aplicará las siguientes políticas de castigo:

- a) La Cooperativa castigará obligatoriamente el valor de todo préstamo cuyo valor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia.
- b) En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia.

- c) La Cooperativa, castigará las operaciones de micro crédito, y; consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviera provisionado el 100% de riesgo y no haya sido declarada como vinculada.
- d) De los castigos de los créditos el Gerente General informará al Consejo de Administración y a la Superintendencia con las justificaciones del caso.
- e) La Cooperativa podrá solicitar al Superintendente la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido vencidos por un período menor a tres años debiendo para ello presentar las razones que justifiquen tal petición.
- f) El castigo de créditos que se encuentran vencidos por un período menor a tres años, procede cuando la recuperación de dichos créditos por cualquier vía no ha sido posible y cuando se haya provisionado el 100% de su valor.
- g) No serán objeto de castigo los activos incobrables resultantes de las operaciones contraídas con las personas que se hallan señaladas en el cupo de crédito determinado en la Ley.

ARTÍCULO 46.- DE LAS RECUPERACIONES DE CRÉDITOS CASTIGADOS Y DOCUMENTOS DE SUSTENTO.-Las recuperaciones que se originen por concepto del cobro del activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta activos castigados.

Los documentos materia de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Cooperativa, hasta que sean devueltos a sus deudores una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

LA CARPETA DE CRÉDITO: ALCANCES Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 47.- DEL MANEJO DE EXPEDIENTES DE CRÉDITO.- Los expedientes tienen carácter de confidenciales, por ningún motivo pondrán ser retirados de las Oficinas de la cooperativa, excepto para el titular de la cuenta o solicitante.

Los Asesores de Crédito, Jefes de Agencia y Crédito o abogados tienen acceso a estos expedientes de sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma.

La Cooperativa mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus socios o clientes de crédito activos, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación de activos de riesgo.

El Consejo de Administración a propuesta de Gerencia General establecerá la documentación mínima que deberán contener los expedientes de crédito en conformidad a los tipos o grupos de crédito establecidos.

ARTÍCULO 48.- DEL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE O CARPETA DE CRÉDITO.- La carpeta de crédito contendrá los siguientes documentos:

a) Informe básico del cliente.

Involucra los diferentes documentos de identificación personal y del negocio, debidamente suscritos y llenados. En caso de negocios, suministra una información básica y general sobre el negocio o empresa, sobre aspectos tales como accionistas, capital social, administración, recursos físicos, actividad productiva, posicionamiento en el mercado, relación con proveedores e instituciones financieras y área geográfica.

b) Ordenes de operación.-

Son los formularios, debidamente suscritos, mediante los cuales se instruye al departamento operativo para el procesamiento de las operaciones de crédito. Contiene toda la información respecto al crédito:

c) Solicitud de crédito,

d) Declaración patrimonial

e) Evidencia de reportes de central de riesgos y confirmación de referencias,

f) Reporte sobre la garantía ofrecida,

- g) Informe de análisis de riesgo y propuesta de crédito debidamente firmados por el Oficial de Crédito responsable,
- h) Informe de resolución de crédito preparado y firmado por el nivel de crédito que lo aprobó,
- i) Formato de aceptación o negación de la solicitud de crédito, firmada por el asesor de negocios y el socio.
- j) Visto bueno del departamento legal de ser el caso
- k) Tabla de amortización.
- l) Orden de pago o desembolso.
- m) Formulario de licitud de fondos de ser el caso
- n) Información financiera-estados financieros; en esta sección se archivarán todos los documentos relacionados con la situación financiera de los socios o clientes, tanto si son balances formales en caso de negocios o balances preparados a partir de la información levantada por el Asesor de Negocios.
- o) Comprenderá también los documentos de respaldo de la información proporcionada tales como:
Declaraciones de impuesto a la renta,
Fotocopia de títulos de propiedad de bienes declarados
Certificados de ingresos, etc.
- p) Documentación de inspecciones y avalúos
- q) Correspondencia y Avisos de Cobro

PRESIDENTE

SECRETARIO

Tabla N° 20: Puntos Críticos

Cuadro de Puntos Críticos respecto al Cumplimiento del Reglamento Interno de Cobranzas
DE LAS GARANTÍAS. ARTÍCULO 24 .- DE LAS GARANTÍAS LÍQUIDAS ARTÍCULO 25.- DE LAS GARANTÍAS PERSONALES ARTÍCULO 26.- DE LAS GARANTÍAS PRENDARIAS ARTÍCULO 27.- DE LAS GARANTÍAS HIPOTECARIAS ARTÍCULO 28.- DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE LAS GARANTÍAS ARTÍCULO 35.- DE LAS CONDONACIONES ARTICULO 36 DE LA AUTORIZACIÓN PARA CONDONACIONES.- ARTÍCULO 38.- DEL PROCEDIMIENTOS PARA LA TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS A GESTIÓN JUDICIAL ARTÍCULO 40.- DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU INTEGRACIÓN ARTÍCULO 41.- DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO ARTÍCULO 42.- DEL CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN ARTÍCULO 43.- DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES ARTÍCULO 44.- DE LAS PROVISIONES POR BIENES ADJUDICADOS O RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGODEL CASTIGO DE CRÉDITOS ARTÍCULO 45.-DE LAS POLÍTICAS DE CASTIGO DE CARTERA DE CRÉDITO

Elaborado por: Mayra Rodríguez

6.8.4. Evaluación

a) Aplicación de Indicadores Financieros

Para medir el rendimiento de los procesos se ha utilizado ciertos indicadores, es por ello que se plantea los siguientes por medio de los cuales la institución podrá medir los resultados que permitirán la toma de decisiones oportuna.

Se plantea el resultado de cada indicador con su respectivo análisis para mayor entendimiento y facilidad para la institución.

Capital de Trabajo: Este indicador hace referencia a la capacidad que tiene la empresa de cubrir todas sus cuentas del pasivo corriente al momento de hacer efectivas todas las cuentas del activo corriente. Siempre debe ser positivo para que la empresa pueda continuar con sus actividades propias.

Como se observa en la tabla 30 en el año 2012 el capital de trabajo es de \$288315,15 mientras que en el año 2013 es de \$364566,14, es decir el capital de trabajo tuvo un incremento del 26,45%, esto se debe a que en el año 2013 las colocaciones a los socios aumentaron.

INDICADORES DE GESTIÓN

Los siguientes indicadores de gestión son propuestos con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos y los procedimientos planteados, a su vez la revisión del Reglamento de crédito y Cobranza para la toma de decisiones oportunas; Dentro de estos indicadores se propone un índice que permita evaluar los conocimientos y el rendimiento del personal, para cumplir con las metas establecidas, su aplicación se lo podrá realizar de forma mensual, trimestral, semestral o anual según las necesidades de la empresa.

Tabla 1 Indicador de evolución de Morosidad

EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD = CARTERA VENCIDA / CARTERA TOTAL *100 %			
		Dicembre 2012	Dicembre 2013
CARTERA TOTAL		1.607.640,22	1.949.711,86
CARTERA VENCIDA		277.104,36	292.293,84
		17,24	14,99

Evolución de la morosidad: Este indicador permite a la empresa determinar la evolución de morosidad realizando un comparativo al interior, adicionalmente se considera el índice de morosidad determinado por la SEPS de acuerdo al segmento al que pertenece.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Se encuentra en el Segmento 2 de acuerdo a la clasificación de la SEPS, cuyo porcentaje a

diciembre 2013 es del 11,6%, de acuerdo al análisis se puede determinar que la institución sobrepasa el porcentaje, lo que precisa una revisión del Reglamento de crédito y Cobranza para la toma de medidas correctivas que minimicen el riesgo en la recuperación de la cartera.

Tabla 2 Indicador de recuperación

ÍNDICE DE RECUPERACIÓN =	
PAGOS RECIBIDOS /PAGOS ESPERADOS *100	
SEPTIEMBRE 2014	
PAGOS RECIBIDOS	159.486,69
PAGOS ESPERADOS	199.841,67
	79,81%

Recuperación: Éste indicador permite a la empresa medir la gestión de recuperación oportunamente, puesto que se lo puede aplicar de forma mensual para tomar decisiones inmediatas y de la misma manera determinar si los socios morosos son reincidentes para conocer la causa de su atraso y así proponer nuevas soluciones.

Para este indicador propuesto la información se tomará del módulo de crédito, donde los pagos esperados serán los denominados próximos vencimientos, mientras que los pagos recibidos serán tomados del resultado de todos los abonos préstamos incluido las transferencias de ahorro para pago de préstamo realizadas en ventanillas durante el mes.

Tabla 3 Capacitación de empleados

EMPLEADOS CAPACITADOS =		
EMPLEADOS CAPACITADOS/ TOTAL EMPLEADOS *100 %		
	1er trimestre	2do trimestre
EMPLEADOS CAPACITADOS	3	9
TOTAL EMPLEADOS	12	15
	25%	60%

Capacitación del personal: Este indicador permitirá conocer el porcentaje de empleados capacitados, para tomar decisiones en cuanto a la aplicación correcta de los Reglamentos de crédito y Cobranza establecidos.

Para el cálculo de este indicador se tomará en cuenta el número de empleados capacitados en relación al total de empleados.

El propósito de este indicador es medir los conocimientos de todo el personal con el objetivo de canalizar los recursos y la información necesaria para el desarrollo de la institución.

Tabla 4 Procedimientos de control

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA= PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDOS/PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS x 100%			
		1er trimestre	2do trimestre
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDO		4	10
PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS		6	13
		66,67%	76,92%

Procedimientos de control: Sirve para medir el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de control establecidos dentro del área de crédito y Cobranza, obteniendo como resultado la efectividad de las personas encargadas de dicho control y de los procesos a cumplir.

b) Procedimiento documental del Crédito y Cobranza



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
UNIÓN POPULAR LTDA.
CRÉDITO Y COBRANZA**

PROCEDIMIENTOS

El riesgo potencial que puede presentarse en el proceso de un crédito es elevado, para evitarlo se ha considerado segregar las funciones del área negocios, área de análisis de crédito y área de Cobranza.

Para determinar de mejor manera los procedimientos a seguir, se desarrolla procedimientos a base de flujogramas.

Una vez que el área de negocios recepte las carpetas de crédito completas y documentación de respaldo respectiva, será entregada al área de Análisis de Crédito quien analizará el 100% de la operación, sea esta de consumo o de vivienda o microcrédito.

Análisis

Para este procedimiento, el área de Análisis de Crédito, realizará el respectivo análisis tanto de la veracidad de la documentación como de la información detallada en la carpeta.

Este es el punto principal de toda la operación crediticia debido a que es la encargada de arrojar un resultado ya sea este positivo o negativo con relación al crédito, el mismo que determinará si el crédito es aprobado, negado o con cambio de garante, (como máximo 2 veces este cambio).

Se debe realizar un estudio tomando en cuenta la calidad de información presentada, por eso es muy importante la apertura y confianza que aporta el socio en mostrar y proporcionar toda la información para el crédito, al igual que lo recabado en la entrevista. Es importante en este punto hacer la visita al domicilio, trabajo y/o negocio para conocer de fuente fidedigna sus procesos, ingresos y egresos.

Para el análisis se debe tomar en cuenta los procesos cuantitativos como son los registros de ingresos, egresos elaborados por el personal que realiza la inspección, también se debe tomar en cuenta ciertos aspectos tales como:

- El comportamiento del pasado crediticio del socio con una institución, sin embargo es un mecanismo necesario pero no suficiente, ya que hay que ver los aspectos cualitativos y cuantitativos.

- Simulación de capacidad de pago, para este proceso matemático se debe considerar:
 - ✓ Ingresos familiares (mediante respaldos por ejemplo roles de pago, RUC, certificados)
 - ✓ Número de miembros de familia (que dependan económicamente del solicitante)
 - ✓ Tipo de vivienda (propia, arrendada o familiar)
 - ✓ Nivel de deudas directas (como titular o codeudor)
 - ✓ Nivel de deudas indirectas (como garante)

Ficha de inspección COAC Unión Popular



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"UNIÓN POPULAR" Ltda.**

FICHA DE INSPECCIÓN

NOMBRE DEL SOCIO	<input type="text"/>	Nº SOCIO	<input type="text"/>
FECHA DE INSPECCIÓN	<input type="text"/>	OFICIAL RESPONSABLE	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA	
INGRESOS	EGRESOS
VENTAS <input type="text"/>	ARRIENDOS <input type="text"/>
RENTAS <input type="text"/>	SERVICIOS BÁSICOS <input type="text"/>
OTROS INGRESOS <input type="text"/>	SEGUROS <input type="text"/>
	TRANSPORTE <input type="text"/>
	MATERIA PRIMA / MERCADERÍA <input type="text"/>
TOTAL INGRESOS <input type="text"/>	PAGO A EMPLEADOS <input type="text"/>
	PAGO PRÉSTAMOS <input type="text"/>
	OTROS EGRESOS <input type="text"/>
	TOTAL EGRESOS <input type="text"/>
UTILIDAD DEL NEGOCIO <input type="text"/>	

DESCRIPCIÓN FINANCIERA FAMILIAR	
INGRESOS	EGRESOS
UTILIDAD DEL NEGOCIO <input type="text"/>	ALIMENTACIÓN <input type="text"/>
OTROS INGRESOS <input type="text"/>	EDUCACIÓN <input type="text"/>
TOTAL INGRESOS <input type="text"/>	ARRIENDOS <input type="text"/>
	SERVICIOS BÁSICOS <input type="text"/>
	TRANSPORTE <input type="text"/>
	PAGO PRÉSTAMOS <input type="text"/>
	OTROS <input type="text"/>
	TOTAL EGRESOS <input type="text"/>

UTILIDAD FAMILIAR MENSUAL				
INGRESOS FAMILIARES	- EGRESOS FAMILIARES	= RENTA DISPONIBLE	* 30% (Reserva)	= VALOR DISPONIBLE PARA LA CUOTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN ECONÓMICA	
ACTIVOS	PASIVOS
Caja/Bancos, Ahorros <input type="text"/>	Cuentas por Pagar <input type="text"/>
Cuentas por Cobrar <input type="text"/>	Deudas del Negocio <input type="text"/>
Mercaderías <input type="text"/>	Préstamos Hipotecarios <input type="text"/>
Casas <input type="text"/>	Otros <input type="text"/>
Terrenos <input type="text"/>	TOTAL PASIVOS <input type="text"/>
Vehículos <input type="text"/>	PATRIMONIO <input type="text"/>
Muebles y Enseres <input type="text"/>	Capital <input type="text"/>
Otros <input type="text"/>	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO <input type="text"/>
TOTAL ACTIVOS <input type="text"/>	

Firma del Oficial de Crédito

Gráfico N° 20: Ficha de inspección COAC Unión Popular
Fuente: Archivo COAC "Unión Popular" Ltda.

Ficha de Inspección Propuesta anverso


		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN POPULAR" Ltda. FICHA DE INSPECCIÓN						
NOMBRE DEL SOCIO	<input type="text"/>	Nº SOCIO	<input type="text"/>					
FECHA DE INSPECCIÓN	<input type="text"/>	OFICIAL RESPONSABLE	<input type="text"/>					
DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO: _____								
ROTACION DEL NEGOCIO _____								
DESCRIPCIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO								
INGRESOS		EGRESOS						
VENTAS	<input type="text"/>	RENTA LOCAL	<input type="text"/>					
RENTAS	<input type="text"/>	SERVICIOS BÁSICOS	<input type="text"/>					
OTROS INGRESOS	<input type="text"/>	SEGUROS	<input type="text"/>					
FIJOS	<input type="text"/>	TRANSPORTE	<input type="text"/>					
OTROS NEGOCIOS	<input type="text"/>	MATERIA PRIMA / MERCADERÍA	<input type="text"/>					
TOTAL INGRESOS	<input type="text"/>	PAGO DE EMPLEADOS	<input type="text"/>					
		PAGO DE PRÉSTAMOS	<input type="text"/>					
		TOTAL EGRESOS	<input type="text"/>					
UTILIDAD DEL NEGOCIO		<input type="text"/>						
DESCRIPCIÓN FINANCIERA FAMILIAR								
INGRESOS		EGRESOS						
UTILIDAD DEL NEGOCIO	<input type="text"/>	ALIMENTACIÓN	<input type="text"/>					
OTROS INGRESOS	<input type="text"/>	EDUCACIÓN	<input type="text"/>					
TOTAL INGRESOS	<input type="text"/>	SALUD	<input type="text"/>					
		ARRIENDO	<input type="text"/>					
		SERVICIOS BÁSICOS	<input type="text"/>					
		TRANSPORTE	<input type="text"/>					
		PAGO DE DEUDAS	<input type="text"/>					
		OTROS	<input type="text"/>					
		TOTAL EGRESOS	<input type="text"/>					
UTILIDAD FAMILIAR MENSUAL								
INGRESO FAMILIAR	-	EGRESO FAMILIAR	=	RENTA DISPONIBLE	*	% PAGO CUOTA	=	VALOR DISPONIBLE
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>
CALIFICACIÓN DE LAS 5 "C" DEL OFICIAL DE CREDITO RESPONSABLE								
CARÁCTER	<input type="text"/>	_____						
CAPACIDAD	<input type="text"/>	_____						
CAPITAL	<input type="text"/>	_____						
COLATERALES	<input type="text"/>	_____						
CONDICIONES	<input type="text"/>	_____						
_____ Firma del Oficial de Crédito								

Gráfico N° 21: Ficha de Inspección Propuesta anverso
Fuente: Archivo COAC "Unión Popular" Ltda.

Ficha de inspección Propuesta reverso

CROQUIZ INSPECCIÓN	
SOCIO	
Domicilio	Lugar de Trabajo
GARANTES	
Domicilio Garante 1	Lugar de Trabajo Garante 1
Domicilio Garante 2	Lugar de Trabajo Garante 2
Comentario	
<hr/>	<hr/>
Verificador	Jefe de Crédito

Gráfico N° 22: Ficha de inspección Propuesta reverso
Fuente: Archivo COAC “Unión Popular” Ltda.

Aprobación

Realizados los respectivos análisis de la solicitud de crédito se procede a tomar la decisión de aprobación o negación del crédito. Si el crédito está negado se devuelve al Área de Negocios para que informen al socio. Si el crédito fue aprobado por el Jefe del área de Crédito, este continuará con el proceso de aprobación.

Los niveles de aprobación estarán dados por:

- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Gerente
- ✓ Comité de Crédito (conformado de acuerdo al Reglamento de crédito y Cobranza).

Tipos de aprobación

Para la aprobación del crédito se requiere de dos fases, fase cuantitativa y fase cualitativa, que son de suma importancia para que el crédito sea colocado adecuadamente.

A continuación se detallan las dos fases:

Aprobación Cuantitativa

Al efectuar la aprobación cuantitativa del crédito, la Cooperativa, realizará el scoring del solicitante, para ello se considera los factores que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 21: Aprobación Cuantitativa

Tipos	
Tipo de ingreso	<ul style="list-style-type: none">▪ Fijo▪ Variable▪ Negocio Propio
Tipo de Vivienda	<ul style="list-style-type: none">▪ Familiar▪ Propia▪ Rentada
Número de miembros de familia	<ul style="list-style-type: none">▪ Aportantes▪ No aportantes
Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Directo▪ Indirecto

Elaborado por: Mayra Rodríguez

Fuente: Investigación

Aprobación Cualitativa

La aprobación cualitativa nos permite conocer a profundidad sobre nuestro futuro socio crediticio, porque son confirmaciones realizadas con personas que conocen al socio o que han mantenido algún tipo de relación comercial, laboral o simplemente que están al tanto del comportamiento del mismo.

Las confirmaciones vía telefónica o las visitas físicas y conversaciones con negocios adjuntos al de nuestros socios deben ser claras para poder recabar información exacta y no permitir que las personas dañen al socio con comentarios tergiversados.

Formulario evaluación COAC Unión Popular



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN POPULAR" Ltda.

FORMULARIO DE ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO

SOCIO N°	NOMBRE	FECHA						
1. VERIFICACIÓN INFORMACIÓN INTERNA DE LA COOPERATIVA								
	Saldos Vigentes			Préstamos Vigentes				
	N° Cuenta	Ahorros	Cert. Aport.	Total	N°	Tipo	Saldo	Observaciones
SOCIO								
GARANTE 1								
GARANTE 2								
CENTRAL DE RIESGOS								
Resultado de verificación de la información								
SOCIO								
GARANTE 1								
GARANTE 2								
2. CALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA CREDITICIA EN LA COOPERATIVA								
N° de créditos obtenidos	<input type="checkbox"/>						TIPO DE SOCIO	
Sin créditos	<input type="checkbox"/>						A	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO						B	<input type="checkbox"/>	
Muy Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Sin atrasos				C	<input type="checkbox"/>	
Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	(Hasta 2 atrasos, sin justificación)				D	<input type="checkbox"/>	
No satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Más de 2 atrasos						
Comentarios:								
3. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA								
Completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta	<input type="checkbox"/>	Documentación requerida :				
Tipo de información								
Buena	<input type="checkbox"/>	Comentarios:						
Mala	<input type="checkbox"/>						
4. EVALUACIÓN DE GARANTÍAS PRESENTADAS								
Aceptadas	<input type="checkbox"/>	Comentarios y observaciones:						
Rechazadas	<input type="checkbox"/>						
Suspensas	<input type="checkbox"/>							
5. CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES								
Favorables	<input type="checkbox"/>	Comentarios y observaciones:						
No favorables	<input type="checkbox"/>						
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO								
TOTAL ACTIVOS	<input type="text"/>	INGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>					
TOTAL PASIVOS	<input type="text"/>	EGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>					
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO (P/A)	<input type="text"/>	CAPACIDAD DE PAGO (30% DE INGRESOS)	<input type="text"/>					

Gráfico N° 24: Formulario evaluación COAC Unión Popular
Fuente: Archivo COAC "Unión Popular" Ltda.

Formulario evaluación Propuesto anverso


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN POPULAR" Ltda. FORMULARIO DE ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO									
SOCIO N°	NOMBRE					FECHA			
1. VERIFICACIÓN INFORMACIÓN INTERNA DE LA COOPERATIVA									
	Saldos Vigentes				Préstamos Vigentes				
	N° Cuenta	Ahorros	Cert. Aport.	Total	N°	Tipo	Saldo	Observaciones	
SOCIO									
GARANTE 1									
GARANTE 2									
CENTRAL DE RIESGOS									
	Resultado		Verificación	Comentario					
SOCIO									
GARANTE 1									
GARANTE 2									
2. CALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA CREDITICIA EN LA COOPERATIVA									
1er. Crédito	<input type="checkbox"/>			TIPO DE SOCIO					
Experiencia crediticia	<input type="checkbox"/>								
Sin créditos	<input type="checkbox"/>			A <input type="checkbox"/>		D <input type="checkbox"/>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	<input type="checkbox"/> Sin atrasos			B <input type="checkbox"/>		E <input type="checkbox"/>			
Satisfactorio	<input type="checkbox"/> (Hasta 2 atrasos, sin justificación)			C <input type="checkbox"/>					
No satisfactorio	<input type="checkbox"/> Más de 2 atrasos								
Comentarios: _____									
3. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA									
Completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta	<input type="checkbox"/>	Documentación requerida: _____					
Nivel de la información									
Buena	<input type="checkbox"/>	Comentarios: _____							
Mala	<input type="checkbox"/>								
4. EVALUACIÓN DE GARANTÍAS PRESENTADAS									
Aceptadas	<input type="checkbox"/>	Rechazadas	<input type="checkbox"/>	Suspensas	<input type="checkbox"/>				
Comentarios y observaciones: _____									
5. CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES									
Favorables	<input type="checkbox"/>	Comentarios y observaciones: _____							
No favorables	<input type="checkbox"/>								
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO									
TOTAL ACTIVOS	<input type="text"/>			INGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>				
TOTAL PASIVOS	<input type="text"/>			EGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>				
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO (P/A)	<input type="text"/>			DISPONIBILIDAD (INGRESOS - EGRESOS)	<input type="text"/>				
CAPACIDAD DE PAGO (<input type="text"/> % DE INGRESOS) <input type="text"/>									

Gráfico N° 25: Formulario evaluación Propuesto Anverso COAC Unión Popular
Fuente: Archivo COAC "Unión Popular" Ltda.

Formulario evaluación Propuesto Reverso

7. PROPUESTA DEL CRÉDITO (RECOMENDACIÓN DEL OFICIAL DE CRÉDITO)		
Aprobar <input type="checkbox"/>	Negar <input type="checkbox"/>	
CONDICIONES PROPUESTAS	FORMA DE PAGO	
Monto <input type="text"/>	Mensual <input type="checkbox"/>	
Tasa de Interés <input type="text"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	
Plazo <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
Garantía(s) <input type="text"/>	Cuota \$ <input type="text"/>	
ENCAJE REQUERIDO:		
Ahorros <input type="text"/>	Excedente Ahorros <input type="text"/>	
Certificados de Aportación <input type="text"/>	Cert. Aport. <input type="text"/>	
Comentarios y Observaciones: _____		
_____	_____	
Fecha de resolución	Firma Oficial de Crédito	
8. INFORME - RESOLUCIÓN DEL JEFE DE CRÉDITO		
Opinión y Comentarios: _____		
_____	_____	
Fecha de resolución	Firma	
9. RESOLUCIÓN - INFORME DEL COMITÉ DE CRÉDITO		
Aprobar <input type="checkbox"/>		
Negar <input type="checkbox"/>		
Comentarios: _____		
_____	_____	_____
Presidente	Vocal del Comité	Secretario
_____	_____	
Fecha	Nº de Acta	

Gráfico N° 26: Formulario evaluación Propuesto Reverso COAC Unión Popular
Fuente: Archivo COAC “Unión Popular” Ltda.

Formalización del Crédito

El crédito para que tenga validez debe ser devuelto con el respectivo documento de aprobación que se encuentra firmado por todas las personas involucradas en el análisis y aprobación en todos sus niveles.

Para continuar con el proceso el asesor de negocios debe comunicar al socio que su crédito ha sido aprobado para el respectivo despacho.

Una vez que el crédito ha sido despachado, se archivará en la cooperativa con los documentos respectivos que avalen la seguridad de cobro del préstamo.

Archivo

El archivo se clasificará de la siguiente manera:

Archivo Normal

Este archivo consta de todos los documentos presentados por el socio para justificar la entrega de un crédito, los mismos que serán creados de manera individual y se colocará forma alfabética para completo orden

Este archivo consta de:

- Solicitud de crédito
- Copia de cédula del socio y su cónyuge (socio y garante)
- Documentos de justificación de ingresos (socio y garante)
- Copia de pago de impuesto predial (socio y/o garante)
- Copia de matrícula de vehículo ((socio y garante)
- Autorización para publicación de información en el Buró de crédito.
(socio y garante)
- Informe de análisis de crédito;
- Ficha de inspección
- Orden de desembolso o liquidación del crédito
- Tabla de amortización del crédito

Archivo de Custodia de Valores

Este archivo guarda todos los documentos de respaldo legal de un crédito archivados de manera secuencial como son:

- Pagaré
- Tabla de amortización
- Hipoteca
- Prenda

Seguimiento

Toda operación de crédito debe tener un seguimiento para confirmar la veracidad de la utilización del dinero que se entregó al socio.

La supervisión del crédito debe ser realizada por la Área de Negocios y verificando o supervisado por el área de Crédito. Durante el pago de un crédito se deben programar al menos 4 visitas al socio beneficiario de crédito, (de acuerdo al monto y al plazo), visita en la cual el Asesor de Negocios emitirá un informe que contemple los aspectos de incremento de bienes o mejor nivel de vida.

Este proceso de supervisión debe cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Evitar el desvío de fondos, en función de la solicitud de crédito.
- ✓ Realizar un seguimiento del crédito en el que se demuestre que la institución cuida de sus socios y de sus recursos.
- ✓ Evaluar el impacto que generan los fondos concedidos por la Cooperativa a sus socios.

1. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Proceso de recuperación de la cartera

- ✓ El Oficial de la Área de Negocios efectuará al inicio de las labores la revisión de la cartera vencida. Mediante el reporte que emite el sistema.
- ✓ Realizará llamadas telefónicas a los socios y/o garantes que se encuentren en el listado de cuotas vencidas, indicando la gestión realizada.
- ✓ El proceso de llamadas fuera de horario por parte de los empleados de la institución se lo realizará mediante la utilización de un teléfono celular, el mismo que será entregado a uno de los empleados juntamente con el listado de mora.
- ✓ El empleado deberá realizar las llamadas en horario nocturno o en horario vespertino con el fin de sorprender al socio en mora.
- ✓ Establecerá un compromiso verbal de pago
- ✓ Verificará que se cumpla con el compromiso pactado.
- ✓ Entrega reporte de socios morosos que no cumplieron acuerdo al Área de Cobranza.
- ✓ El Sr notificador visitará al socio y garante(s) y entregará primera notificación de aviso de vencimiento en caso de que el socio no cumpla el acuerdo verbal, el cual se obtiene del sistema.
- ✓ Al no obtener respuesta por parte del socio con la primera notificación se realizará una nueva visita y se entregará una segunda notificación tanto al socio como al garante.

Recibo para notificadores

N°	[]		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	N°	[]
Socio:					
Nombre:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular recibe de _____				
Valor:	la cantidad de _____ por concepto de cuota adeudada.				
Fecha:	Ambato, _____				
	_____		_____		
	Notificador		Socio		

- ✓ Al no obtener resultados favorables en la segunda notificación procederá a entregar el listado al Jefe de Crédito
- ✓ El Jefe Crédito procederá a realizar llamadas telefónicas a los socios y garantes, en la que podrá establecerse nuevas alternativas de pago entre ellas la refinanciación.
- ✓ Al no alcanzar ningún acuerdo procederá a visitar al socio conjuntamente con la Sra. gerente y entregará la tercera notificación, informándole que si no cumple con los pagos la institución procederá a tomar otras acciones para el cobro.
- ✓ Para realizar un control de las notificaciones entregadas se otorgará a cada notificador una hoja de citaciones dicha hoja será entregada a jefe de crédito de forma mensual con su respectivo informe.

- ✓ Una vez agotadas todas las instancias de recuperación de los créditos vencidos, el jefe de crédito y gerencia procederán a entregar toda la documentación pertinente al abogado para que se inicie el cobro por la vía judicial.

6.9. Administración

Esta propuesta será puesta en marcha con la aprobación de Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Ejecutando de manera principal el área de crédito y Cobranza con su respectiva supervisión.

El Departamento de Crédito y Cobranza se encargará de plantear las políticas y procedimientos a todos los empleados para su conocimiento y desarrollo.

6.10. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

La fase de evaluación de la propuesta se llevará a cabo de la siguiente manera:

Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia de la COAC Unión Popular
¿Para qué evaluar?	Verificar los resultados de las acciones correctivas
¿Qué evaluar?	Plan Estratégico
¿Quién evalúa?	Consejo Directivo
¿Cuándo evaluar?	Cada mes
¿Cómo evaluar?	Indicadores Financieros

Elaborado por: Mayra Rodríguez

BIBLIOGRAFÍA

1. Adarve Corporación Jurídica. (2008). *Medios de Pago*. Valencia-España: Gramados.
2. Anaya, H. O. (2013). *Análisis Financiero Aplicado*. Bogotá-Colombia: Externado. 14va edición.
3. Andrade, J. (29 de 02 de 2013, p.96). Inician trabajos de recuperación de cartera vencida. *El Hoy*, pág. 3.
4. Arteaga, F. (2013, p.13). *Factoraje Financiero*. México: Prentice Hall. 2da edición.
5. Aznar, V. M. (2010, p.8). *El Gestor de Cobranzas*, México D.F.: Ediciones Limusa. 2da edición.
6. Aznar, V. M. (2012). *Estrategias de Cobranza en tiempo de crisis*. Caracas-Venezuela: Ediciones ISEF.
7. Baldeon, D. (16 de 05 de 2014, p.9). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "Piedras en el Río". *Diario "Extra"*.
8. Bartual, I., & Garcia, A. M. (2006). *Técnicas Financieras y aplicaciones a la empresa*. Valencia-España: Editorial de la UPV.
9. Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro*. Barcelona-España: Edit. Profit.
10. Brachfield, P. (2008). *Recobrar impagos y negociar con morosos*. Barcelona-España: Editorial Gestión 2000. 2da edición.
11. Brun, X., Elvira, O., & Puig, X. (2008). *Matemática Financiera y Estadística Básica*. Barcelona-España: Bresca Editorial.
12. Bunge, M. (2005). *La Investigación Científica*. Barcelona-España: Editorial Ariel S.A.
13. Centro de Estudios Avanzados de las Américas. (2009, p.65). *Elementos de Economía en Administración*. México: Ediciones Cuauhtemoc.
14. Checkley, K. (2013,p.178). *Manual para Análisis de Riesgo de Crédito*. España - Barcelona: Gestión 2000. 3ra edición.
15. Dominguez, P. R. (2010). *Manual de Análisis Financiero*. Buenos Aires - Argentina: Limusa.

16. Elgueta, M. C. (2010). *Gestión de los procesos de venta y Cobranza*. San José - Costa Rica: Ediciones USEDF.
17. Elizondo, A. (2010,p.58). *Medición Integral de Riesgo de Crédito*. México - Guadalajara: Limusa. 2da ed.
18. Escoto, R. (2011, p.179). *Banca Comercial*. San José - Costa Rica: Editorial EUNED.
19. Eslava, J. d. (2010). *Claves del Análisis económico- financiero de la empresa*. Madrid-España: ESIC editorial. .
20. Estupiñan, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. México: Ecoe ediciones.
21. García, D. (30 de 03 de 2013, p.93). Alto endeudamiento de la gente con sistema financiero. *El Mercurio*, pág. 8.
22. Gomero, H. P. (2006). *Fundamentos técnicos de la Matemática Financiera*. Lima-Perú: Fondo Editorial.
23. González, A. G. (2012, pp.21,23). *Crisis Financieras*. México D.F.. México. P: Editorial San Angel.
24. Hernández, M. E. (2009, pp.21,22). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de Crédito. *Economía y Negocios*, 27.
25. James, S., & Eduard Freeman, D. G. (2009). *Administración*. México D.F.: Pearson. Prentice Hall.
26. Jorge Fornasari, G. B. (2006, p.110). *Curso de Matemática Financiera*. Buenos Aires-Argentina: Ediciones FADU.
27. Juan Alvarez. (1 de 10 de 2013, p.6). La cartera vencida el problema financiero del Ecuador. *Negocios y Finanzas*, 6.
28. Levin, Richard, & Rubin. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Pearson Eduacacion.
29. Navarro, E. (2011, 413). *Fundamentos de Matemática Financiera*. España: Anthoni Bosch Editores.
30. Nelson, S. (2012). *Enfoque Investigativo*. Bogotá-Colombia: Eumed.
31. Ortiz, J. (2010). *Gestión Financiera*. España: Ediciones Editex.
32. Pimentel. (2013). *Prñacticas Administrativas y Comerciales*. México D.F.: Ediciones Limusa.

33. Pimentel. (2013, p.460). *Prácticas Administrativas y Comerciales*. México D.F.: Ediciones Limusa.
34. Rallo, J. R. (2010, p.15). *Economía Paso a Paso*. Buenos Aires - Argentina: Mc Graw Hill. 1ra edición.
35. Ramírez, H. B. (2013). *Indicadores Financieros*. México D.F.: Umbral Editorial. 2da edición.
36. Robbinson, S. (2010). *Investigación Científica*. España: USED 2da. edición.
37. Roca, R. J. (2005). *Matemática Financiera*. México: Editorial El Coloquio.
38. Sampieri, R., & Coautores. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
39. Sotomayor, M. P. (2012). *Análisis de la Cartera en Mora*. Tegucigalpa - Honduras: Edimesa.
40. Stallings, B. (2009). *Financiamiento para el desarrollo*. Publicación de las Naciones Unidas.
41. Valencia, E. O. (2009). *Gestión Financiera Empresarial*. Bogotá-Colombia: Javeriana ediciones.
42. Vásquez, G. (2012, p.59). *Tendencias de Cobranza y recuperación de cartera a partir de la crisis*. Mexico: Mc Graw Hill.
43. Viscoine, J. (2009). *Análisis Financiero*. Buenos Aires: Limusa.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Carrera de Contabilidad y Auditoría



Dirigida a: Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la COAC “Unión Popular”

Objetivo: Determinar cómo se realiza el procedimiento de concesión de crédito y posterior recuperación de cartera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”

ENCUESTA

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas
- Conteste con la mayor veracidad posible
- Marque solo un casillero por pregunta

Cuestionario

1. ¿Considera que la gestión de cobros se realiza adecuadamente?

SI

NO

NO SABE

2. ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?

SI

NO

TAL VEZ

3. ¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus créditos?

UN MES

3 MESES

6 MESES O MÁS

4. ¿De los clientes que usted gestiona, cuántos mantienen cartera vencida?

5-10

11-20

21 O MÁS

5. ¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

SI

NO

ALGUNAS VECES

6. ¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor, la utilidad obtenida por la empresa?

SI

NO

TAL VEZ

7. ¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?

SI

NO

NO SABE

8. ¿Existe un aumento de utilidades cada año?

SI

NO

NO SABE

9. ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?

SI

NO

NO SABE

10. ¿Considera que la reducción de gastos judiciales por cobranzas aumentará la rentabilidad de la cooperativa?

SI

NO

TAL VEZ

¡Gracias por su amable colaboración!

ANEXO 2

Procedimiento de Recuperación y Seguimiento de Créditos

PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
Se ha realizado el análisis del buró de crédito previo a la otorgación del crédito.		
El expediente del socio consta de los documentos siguientes:		
Informe básico del cliente.		
Ordenes de operación.-		
Solicitud de crédito,		
Declaración patrimonial		
Evidencia de reportes de central de riesgos y confirmación de referencias,		
Reporte sobre la garantía ofrecida,		
Informe de análisis de riesgo y propuesta de crédito debidamente firmados por el Oficial de Crédito responsable,		
Informe de resolución de crédito preparado y firmado por el nivel de crédito que lo aprobó,		
Formato de aceptación o negación de la solicitud de crédito, firmada por el asesor de negocios y el socio.		
Visto bueno del departamento legal de ser el caso		
Tabla de amortización.		
Orden de pago o desembolso.		
Formulario de licitud de fondos de ser el caso		
Información financiera-estados financieros		
Declaraciones de impuesto a la renta,		
Fotocopia de títulos de propiedad de bienes declarados		
Certificados de ingresos, etc.		

Documentación de inspecciones y avalúos		
Correspondencia y Avisos de Cobro		
Se realizó llamadas diarias al socio con 48 horas de anticipación al vencimiento de la cuota como recordatorio.		
Se realizó débito de la cuenta del socio en la fecha de vencimiento.		
Se transfiere la recuperación de cartera de acuerdo a los días de retraso		
Se han realizado las visitas para notificación al socio en mora fuera del horario de oficina.		
Se han realizado las tres notificaciones al socio en mora		
Se han realizado las tres notificaciones la garante		
Se ha registrado solicitud de reestructuración de crédito		
Se han presentado los justificativos para la reestructuración del crédito		
Se ha realizado una reprogramación del plan de pagos original del préstamo		
Se ha realizado sustitución del Deudor.		
Se realizó intervención judicial para la cobranza		

Fuente:Investigación de Campo

Elaborado por:Rodríguez, Mayra 2014

Art. 7.- Los tiempos de los encajes, montos, plazos, se detallan en anexo I, y serán determinados por el Consejo de Administración.

DE LAS GARANTÍAS

Art. 8.- Las garantías podrán ser quirografarias (sobre firmas), prendarias o hipotecarias:

a) Si es prendario, el respaldo será del 200 % del crédito, con avalúo del perito designado por la Cooperativa. El bien deberá estar debidamente asegurado y la póliza deberá estar endosada a favor de la Cooperativa, o con el contrato prendario. La garantía prendaria se considerará únicamente para vehículos y maquinaria, los costos del trámite de prenda serán cubiertos por el socio.

b) La garantía Hipotecaria deberá cubrir al menos el 150% del valor del crédito y los costos de instrumentación serán cubiertos por el socio.

La hipoteca debe constituirse de un bien propio del socio es decir, no se podrá aceptar hipotecas de bienes de terceras personas.

La hipoteca efectuada a favor de la Cooperativa debe ser primera hipoteca y abierta.

El avalúo de la propiedad debe realizarlo un perito designado por la Cooperativa, el mismo que presentará un informe claro y conciso de la información obtenida en la visita a la propiedad del socio.

Art. 9.- Para créditos hasta 500,00 dólares, no requerirá garante, deberá tener la base establecida. Se verificarán las condiciones de información del socio.

Art. 10.- Para créditos de 501,00 a 5.000,00 dólares, se exigirá un garante, debiendo el socio o el garante poseer bienes inmuebles.

Art. 11.- Para créditos de 5.001,00 a 10.000,00 dólares, se exigirá dos garantes, debiendo dos de los tres, tener bienes inmuebles.

Art. 12.- Para créditos de 10.001,00 a 15.000,00 dólares se considerará con garantía hipotecaria, y el respaldo será del 150 %. Este crédito no requerirá de encaje. Este préstamo deberá respaldarse con un informe de avalúo y peritaje del profesional designado por la Cooperativa y la legalización de la hipoteca a favor de la cooperativa.

Art. 13.- Una persona con calificada solvencia y buen historial crediticio podrá ser garante de dos socios como máximo.

Art. 14.- En el caso de socios tipo "A", se aceptará un cruce de garantías. La calificación del socio tipo "A" será otorgada según análisis de los dos últimos préstamos.

Art. 15.- El socio podrá ser acreedor a un préstamo inmediato hasta por el 80 % de sus ahorros, sin garantes, y bastará solo su firma.

Art. 16.- Los inversionistas podrán ser acreedores a préstamos sin garantes por un monto equivalente al 80% de la inversión, la que quedará bloqueada hasta su cancelación. De ser el caso, el socio firmará una autorización de renovación de la póliza, hasta que cubra el tiempo de cancelación del préstamo.

Art. 17.- A todos los créditos se incrementará el 5%, de los cuales se destinará: 3% a ahorros, 1% a Certificados de aportación, siempre y cuando no supere los 500,00 dólares, caso contrario se incrementará a ahorros; 1% a fondo irreplicable.

ENTREGA DE VALORES

Art. 17.- La entrega de valores se efectuará luego que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Revisión y verificación de la documentación
- b) Aprobación por parte de los organismos correspondientes.
- c) Liquidación y firma de documentos que respaldan el crédito. En un plazo máximo de 15 días luego de su aprobación.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El socio que reciba un préstamo, no podrá desviar su finalidad; si esto ocurriera, la Cooperativa, declarará de plazo vencido la deuda, y obligará el pago inmediato.

SEGUNDA.- El socio con préstamo de la Cooperativa, que haya cambiado de domicilio, está obligado a informar de inmediato a la institución; no cumplir con esta disposición, significa violación al Reglamento de Préstamos y el Consejo de Administración declarará de plazo vencido y ordenará el cobro.

TERCERA.- Todo crédito que salga de los parámetros establecidos, por casos excepcionales, se los concederán una vez aprobados por el Consejo de Administración.

CUARTA.- A los socios morosos en los préstamos, se les impondrá las siguientes sanciones:

- a) El atraso en el pago de las obligaciones, faculta el cobro de intereses por mora y una sanción con costo para el socio.
- b) La morosidad de 15 días, será motivo de notificación escrita, cuyo costo será asumido por el socio.
- c) Llegada la morosidad a tres meses, entrará a trámite extra y/o judicial, y de igual manera el socio correrá con los gastos ocasionados. En el caso de ser directivo automáticamente perderá su calidad de tal.
- d) La tasa de interés de mora será la establecida por los organismos competentes.



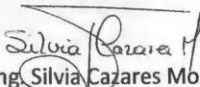
QUINTA.- No podrán ser garantes: Los Directivos de los Consejos, el Gerente, los empleados y los integrantes de las Comisiones Especiales de la Institución.

SEXTA.- Los montos, plazos, intereses y tiempos de amortización, podrán ser modificados por el Consejo de Administración, así como la creación de nuevos servicios en beneficio de los socios, de acuerdo a lo establecido por la Ley y Organismos de Control.

SEPTIMA.- El socio que haya cancelado cumplidamente el 50 % de su préstamo, estará en capacidad de acceder a otro y de éste se descontará el saldo.


OCTAVA.- El presente reglamento codifica todas las resoluciones existentes en materia crediticia y por lo tanto quedan derogados todas las resoluciones y demás reglamentos aprobados con anterioridad.

DISPOSICION FINAL.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por Asamblea General.



Ing. Silvia Cazares Montero
PRESIDENTA COAC UNION POPULAR


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

CERTIFICO: Que el Reglamento de Crédito Reformado de la Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda., fue analizado por el Consejo de Administración, en la sesión ordinaria efectuada el 29 de junio del 2011 acta N° 14 , aprobada en primera instancia; y en sesión ordinaria del día miércoles 17 de agosto del 2011 según actas N° 21


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

CERTIFICO que el Reglamento de Crédito Reformado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Fue Aprobada por la Asamblea General Ordinaria de Representantes el día viernes 19 de agosto del 2011. Acta N°177


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

Anexo 1 Balances Consolidados COAC Unión Popular



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	ACTIVO			
1.1.	FONDOS DISPONIBLES			284,454.88
1.1.01	CAJA		8,200.00	
1.1.01.05	EFFECTIVO	8,000.00		
1.1.01.10	CAJA CHICA	200.00		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.		276,254.88	
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	276,254.88		
1.4.	CARTERA DE CREDITOS			1,803,043.61
1.4.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		27,092.90	
1.4.01.05	DE 1 A 30 DIAS	940.00		
1.4.01.10	DE 31 A 90 DIAS	1,733.38		
1.4.01.15	DE 91 A 180 DIAS	2,662.42		
1.4.01.20	DE 181 A 360 DIAS	4,931.51		
1.4.01.25	DE MAS DE 360 DIAS	16,825.59		
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER		5,178.11	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DIAS	1,895.97		
1.4.02.10	DE 31 A 90 DIAS	3,282.14		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		1,573,920.10	
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	71,804.17		
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	135,413.09		
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	186,326.17		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	339,558.58		
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	840,818.09		
1.4.11	CARTERA DE CREDITOS COMER. NO DEVENGA INTERESE		1,449.11	
1.4.11.05	DE 1 A 30 DIAS	265.98		
1.4.11.10	DE 31 A 90 DIAS	277.18		
1.4.11.15	DE 91 A 180 DIAS	433.23		
1.4.11.20	DE 181 A 360 DIAS	472.72		
1.4.14	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG. INTERES		110,892.02	
1.4.14.05	DE 1 A 30 DIAS	9,322.22		
1.4.14.10	DE 31 A 90 DIAS	11,938.64		
1.4.14.15	DE 91 A 180 DIAS	17,080.78		
1.4.14.20	DE 181 A 360 DIAS	32,451.68		
1.4.14.25	DE MAS DE 360 DIAS	40,098.70		
1.4.21	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA		855.34	
1.4.21.10	DE 31 A 90 DIAS	256.24		
1.4.21.15	DE 91 A 180 DIAS	366.74		
1.4.21.20	DE 181 A 360 DIAS	232.36		
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		10,539.24	
1.4.22.05	DE 1 A 30 DIAS	19.60		
1.4.22.10	DE 31 A 90 DIAS	12.84		
1.4.22.15	DE 91 A 180 DIAS	82.53		

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.4.22.20	DE 181 A 270 DIAS	82.15		
1.4.22.25	DE MAS DE 270 DIAS	10,342.12		
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		154,817.76	
1.4.24.05	DE 1 A 30 DIAS	3,439.79		
1.4.24.10	DE 31 A 90 DIAS	9,764.76		
1.4.24.15	DE 91 A 180 DIAS	11,127.00		
1.4.24.20	DE 181 A 360 DIAS	18,843.19		
1.4.24.25	DE MAS DE 360 DIAS	111,643.02		
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-81,700.97	
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-62,226.72		
1.4.99.30	(PROVISION GENERAL PARA CARTERA DE CREDITOS)	-19,474.25		
1.6.	CUENTAS POR COBRAR			22,621.34
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		15,628.84	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	344.70		
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	85.56		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	15,198.58		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		6,977.66	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	6,977.66		
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		48.24	
1.6.90.90	OTRAS	48.24		
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-33.40	
1.6.99.10	(PROVISION OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-33.40		
1.7.	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR. MERC			4,947.10
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO		5,820.59	
1.7.02.05	TERRENOS	5,400.59		
1.7.02.15	MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPO	420.00		
1.7.99	(PROV.BIENES REALIZAB.ADJUDIC.PAGO Y RECUPER)		-873.49	
1.7.99.10	(PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS)	-873.49		
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO			238,673.47
1.8.01	TERRENOS		69,000.00	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	69,000.00		
1.8.02	EDIFICIOS		178,000.00	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	178,000.00		
1.8.05	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		28,079.34	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	20,019.44		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	8,059.90		
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION		23,821.57	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	23,821.57		
1.8.90	OTROS		3,124.98	
1.8.90.01	BIBLIOTECA	369.37		
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	2,755.61		
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-63,352.42	
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	-28,138.36		

FINANCIAL

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-13,358.55		
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-21,855.51		
1.9.	OTROS ACTIVOS			31,307.27
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		100.00	
1.9.01.25	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	100.00		
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		367.93	
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	34,759.39		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-34,391.46		
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS		18,389.86	
1.9.90	OTROS		12,449.48	
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	11,429.48		
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONES	1,020.00		
	TOTAL ACTIVO			2,385,047.67

**Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO**

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO
FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO OFICINA: 0000

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	PASIVO			
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			1,775,400.42
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		321,468.19	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	515,897.78		
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	3,674.45		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	1,895.96		
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO		1,253,932.23	
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	295,987.69		
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	541,258.13		
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	248,052.21		
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	150,475.17		
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	18,159.03		
2.5.	CUENTAS POR PAGAR			32,146.75
2.5.01	INTERESES POR PAGAR		16,834.85	
2.5.01.05	PROVISION DEPOSITOS A LA VISTA	5,558.71		
2.5.01.15	PROVISION DEPOSITOS A PLAZO FIJO	11,276.14		
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES		5,071.78	
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	3,855.93		
2.5.03.15	APORTES AL IESS	1,215.85		
2.5.04	RETENCIONES		2,263.38	
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	2,263.38		
2.5.06	PROVEEDORES		31.85	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		7,944.89	
2.5.90.90	OTROS	7,944.89		
2.9.	OTROS PASIVOS			37,084.35
2.9.90	OTROS		37,084.35	
2.9.90.90	VARIAS	37,084.35		
2	TOTAL PASIVO			1,844,631.52

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO
 FECHA CORTE: 31/12/2012


CODIGO OFICINA: 0000

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
3.1.	CAPITAL SOCIAL			194,037.06
3.1.03	APORTES DE SOCIOS		194,037.06	
3.3.	RESERVAS			162,136.45
3.3.01	LEGALES		126,446.43	
3.3.01.05	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	122,000.40		
3.3.01.10	RESERVA DE EDUCACION	482.59		
3.3.01.15	RESERVA DE PREVISION Y ASISTENCIA SOCIAL	3,963.46		
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		35,690.00	
3.5.	SUPERAVIT POR VALUACIONES			123,572.14
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION PROMIED.EQUIPOS Y OTR.		123,572.14	
3.6.	RESULTADOS			60,670.50
3.6.03	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		60,670.50	
3	TOTAL PATRIMONIO			540,416.15
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			2,385,047.67


 GERENTE GENERAL




 CONTADORA GENERAL


 PRESIDENTA CONSEJO ADMINISTRACION ECUADOR


 PRESIDENTA CONSEJO VIGILANCIA

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

D.L.L.: 1 - Enero - 2012 AL 31 - Diciembre - 2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4.1.	INTERESES CAUSADOS			120,468.13
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		118,577.27	
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	9,340.74		
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	109,236.53		
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS		1,890.86	
4.1.03.10	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS DEL PAI	1,890.86		
4.4.	PROVISIONES			27,926.42
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS		19,279.53	
4.4.02.04	PROVISION CARTERA DE MICROEMPRESA	19,279.53		
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR		8,646.89	
4.4.03.01	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	8,646.89		
4.5.	GASTOS DE OPERACION			225,479.84
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL		80,460.12	
4.5.01.05	REMUNERACIONES MENSUALES	50,911.88		
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	10,343.04		
4.5.01.15	GASTOS DE REPRESENT.RESIDENCIA Y RESPONSABILI	1,200.00		
4.5.01.20	APORTES AL IESS	6,814.67		
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	3,216.63		
4.5.01.90	OTROS	7,973.90		
4.5.02	HONORARIOS		35,490.01	
4.5.02.05	DIRECTIVOS	27,930.01		
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	7,560.00		
4.5.03	SERVICIOS VARIOS		43,103.34	
4.5.03.05	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	762.69		
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	8,896.33		
4.5.03.15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	14,060.06		
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	11,130.93		
4.5.03.25	SEGUROS	2,207.25		
4.5.03.30	ARRENDAMIENTOS	3,431.20		
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	2,614.88		
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		1,422.81	
4.5.04.05	IMPUESTOS FISCALES	58.21		
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	1,214.60		
4.5.04.90	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUC	150.00		
4.5.05	DEPRECIACIONES		11,426.51	
4.5.05.15	EDIFICIOS	5,732.15		
4.5.05.25	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	2,523.33		
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION	3,171.03		
4.5.06	AMORTIZACIONES		388.40	
4.5.06.25	PROGRAMAS DE COMPUTACION	388.40		
4.5.07	OTROS GASTOS		53,188.65	
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	4,049.42		
4.5.07.10	DONACIONES	50.00		
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	2,883.10		
4.5.07.90	OTROS	46,206.13		
	TOTAL GASTOS			373,874.39

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2012 AL 31 - Diciembre - 2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			370,469.70
5.1.03	INTERESES Y DTOS. INVERSIONES TITULOS VALORES		1,706.04	
5.1.03.05	PARA NEGOCIAR	1,706.04		
5.1.04	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS		368,763.66	
5.1.04.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	6,580.23		
5.1.04.10	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	1,255.24		
5.1.04.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	345,150.57		
5.1.04.30	DE MORA	15,777.62		
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS			51,333.59
5.4.03	AFILIACIONES Y RENOVACIONES		213.00	
5.4.03.05	CUOTA DE INGRESO	213.00		
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS		50,056.49	
5.4.05.01	ALMACEN	50,056.49		
5.4.90	OTROS SERVICIOS		1,064.10	
5.4.90.05	CENTRAL DE RIESGO	1,064.10		
5.5.	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			4,748.38
5.5.90	OTROS		4,748.38	
5.5.90.01	MULTAS POR RETRAZO	4,748.38		
5.6.	OTROS INGRESOS			7,993.22
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS		7,551.62	
5.6.04.05	DE ACTIVOS CASTIGADOS	90.58		
5.6.04.20	INTERESES Y COMISIONES DE EJERC. ANTERIORES	7,461.04		
5.6.90	OTROS		441.60	
5.6.90.05	OTROS INGRESOS	441.60		
	TOTAL INGRESOS			434,544.89
	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO			60,670.50

GERENTE GENERAL



PRESIDENTA CONSEJO ADMINISTRACION



Edna F. Lopez
 CONTADORA GENERAL



PRESIDENTA CONSEJO VIGILANCIA