



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El servicio de Post crédito y su impacto en la
recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011”**

Autora: Vilma Yadira Sarabia Rodríguez

Tutor: Ing. Carlos Beltrán

AMBATO – ECUADOR

Diciembre 2013



APROBACIÓN DEL TUTOR

Que el presente trabajo ha sido revisado minuciosamente. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Ambato, 04 de noviembre de 2013

Ing. Carlos Beltrán

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vilma Yadira Sarabia Rodríguez, declaro que los resultados obtenidos y expuestos en el presente Trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas bibliográficas.

Yadira Sarabia R.

C.I. 1600567851

LA AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Para constancia firman la comisión,

Miembro de la Comisión

Ing. MBA. Santiago Verdesoto V.

Miembro de la Comisión

Ing. Mg. José Proaño G.

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, según las normas de la institución.

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

Autora

DEDICATORIA

A Dios, quien con sus bendiciones me tiene con salud y sutileza para disfrutar este momento maravilloso de mi existencia.

A mis padres, José y María; quienes me aman, me dan todo su apoyo incondicional y lo más maravilloso de sus vidas.

A mis amados hermanos por lo extraordinarios e incondicionales que han sido conmigo, Siempre están en mis pensamientos y en mi corazón.

A mis tíos y primos quienes con una palabra de apoyo siempre estuvieron ahí para darme ánimo y seguir adelante.

A esa personita especial que llegó a mi vida y desde ese entonces ha estado conmigo brindándome su soporte incondicional, de todo corazón mil gracias.

A mis amigos y amigas gracias por ser parte de mi vida y estar conmigo en todo momento.

A todos ustedes se cuan felices están de que esté culminado una parte de mi carrera profesional, les dedico este trabajo fruto de mi esfuerzo y perseverancia

Yady

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y poner en mi camino a personas correctas para que guíen mis pasos en todo instante.

A la Universidad Técnica de Ambato, a mi entrañable Facultad de Ciencias Administrativas – Carrera Organización de Empresas, por haberme recibido con los brazos abiertos desde el inicio de mi carrera universitaria.

A mi tutor el Ing. Carlos Beltrán por los conocimientos impartidos para realizar la presente investigación.

A los doctores Carlos Fuentes y Paúl Ocaña por su total entrega y dedicación incondicional a la enseñanza universitaria, mis sentimientos de admiración, gratitud y cariño.

Al Ing. Santiago Verdesoto, un excelente docente y gran amigo que siempre llevare en mi corazón.

A todos mis profesores que compartieron sus conocimientos con paciencia y esmero, permitiéndome culminar esta etapa de mi formación Profesional.

A mi querida amiga Amandita, por su valiosa y sincera amistad

A mis compañeros de la universidad, por ocupar un lugar importante en mi vida, personas con quienes compartí momentos que jamás olvidare.

Yady

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DERECHOS DE AUTOR	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.5 Interrogantes (Subproblema).....	8

1.2.6	Delimitación del objeto de investigación	9
1.3	Justificación	9
1.4	Objetivos.....	10
1.4.1	General.....	10
1.4.2	Específicos.....	10
CAPITULO II.....		11
MARCO TEÓRICO.....		11
2.1	Antecedentes investigativos	11
2.2	Fundamentación Filosófica	14
2.3	Fundamentación Legal.....	15
2.4	Categorías fundamentales.....	17
2.4.1	Variable Independiente: Servicio de Post crédito	20
2.4.1.1	Administración de servicios	20
2.4.1.2	Calidad de servicio.....	21
2.4.1.3	Administración de servicio.....	22
2.4.1.4	Servicio de post crédito	25
2.4.1.4.1	Políticas de créditos.....	25
2.4.1.4.2	Tipos de crédito	26

2.4.1.4.2.1	Al consumo.....	27
2.4.1.4.2.2	Créditos comerciales.....	27
2.4.1.4.2.3	Microcrédito.....	28
2.4.1.4.3	Función gerencial.....	31
2.4.1.4.4	Expectativas de los clientes.....	31
2.4.2	Variable dependiente: Recuperación de cartera.....	34
2.4.2.1	Políticas crediticias.....	34
2.4.2.2	Gestión de cobranza.....	34
2.4.2.3	Planificación.....	35
2.4.2.3.1	Estrategias Competitivas:.....	36
2.4.2.4	Recuperación de cartera.....	37
2.4.2.4.1	Procedimientos de cobranza.....	37
2.4.2.4.2	Tramite de recuperación.....	41
2.5	Hipótesis.....	43
2.6	Señalamiento de las variables.....	43
2.6.1	Variable independiente: Servicio de Post crédito.....	43
2.6.2	Variable dependiente: Recuperación de Cartera.....	43
CAPITULO III.....		44

METODOLOGIA	44
3.1 Enfoque.....	44
3.2 Modalidad básica de la investigación	45
3.3 Población y muestra.....	46
3.3.1 Población	46
3.3.2 Muestra	47
3.4 Operacionalización de variables	48
3.5 Plan de recolección de información.....	50
3.6 Plan de procesamiento de la información.....	50
CAPITULO IV	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
4.1 Análisis de los resultados	51
4.2 Interpretación de los resultados.....	52
4.3 Verificación de hipótesis	67
CAPITULO V.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1 CONCLUSIONES	73
5.2 RECOMENDACIONES	74

CAPITULO VI.....	76
6.1 Datos informativos.....	76
6.2 Antecedentes de la propuesta	77
6.3 Justificación.....	78
6.4 Objetivos.....	79
6.4.1 Objetivo general.....	79
6.4.2 Objetivos Específicos	79
6.5 Análisis de factibilidad	79
6.6 Fundamentación Científico Técnico.....	81
6.7 Metodología – Modelo Operativo (objetivo 1)	101
6.8 Administración.....	147
6.9 Previsión de la evaluación.....	148
MATERIALES DE REFERENCIA	149
Bibliografía.....	149
ANEXOS	154

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Operacionalización de Variable Independiente: Servicio de Post crédito.....	48
Cuadro N° 2: Operacionalización de Variable dependiente	49
Cuadro N° 3: Recolección de la información.....	50
Cuadro N° 4: Tiempo de referencia de la situación económica – financiera	52
Cuadro N° 5: Seguimiento de su crédito.....	53
Cuadro N° 6: Adquisición de deuda.....	54
Cuadro N° 7: Seguimiento de su microcrédito.....	55
Cuadro N° 8: Pago de su crédito	56
Cuadro N° 9: Servicios de los oficiales de crédito.....	57
Cuadro N° 10: Tasa de interés.....	58
Cuadro N° 11: Tasa de interés real.....	59
Cuadro N° 12: Gestión de cobranza.....	60
Cuadro N° 13: Satisfacción del sistema de cobranza.....	61
Cuadro N° 14: Reestructuraciones en los créditos atrasados	62
Cuadro N° 15: Calificación de los empleados.....	63
Cuadro N° 16: Políticas de cobranza	64
Cuadro N° 17: Productividad del sistema de cobranza.....	65

Cuadro N° 18: Seguimiento y monitoreo de su crédito	66
Cuadro N° 19: Frecuencia observada.....	67
Cuadro N° 20: Frecuencia esperada.....	69
Cuadro N° 21: Matriz de perfil competitivo.....	107
Cuadro N° 22: Factores internos	109
Cuadro N° 23: Matriz de evaluación de factores externo.....	111
Cuadro N° 24: VALORES.....	113
Cuadro N° 25: Presupuesto.....	147

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Fuentes de información	87
Tabla N° 2: Puntuacion de empresas	93

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Categorías fundamentales	17
Gráfico N° 2: Variable independiente.....	18
Gráfico N° 3: Variable dependiente.....	19
Gráfico N° 4: Tiempo de referencia de la situación económica – financiera.....	52
Gráfico N° 5: Seguimiento de su crédito	53
Gráfico N° 6: Adquisición de deuda.....	54
Gráfico N° 7: Seguimiento de su microcrédito	55
Gráfico N° 8: Pago de su crédito.....	56
Gráfico N° 9: Servicios de los oficiales de crédito	57
Gráfico N° 10: Tasa de interés	58
Gráfico N° 11: Tasa de interés real	59
Gráfico N° 12: Gestión de cobranza	60
Gráfico N° 13: Satisfacción del sistema de cobranza	61
Gráfico N° 14: Reestructuraciones en los créditos atrasados	62
Gráfico N° 15: Calificación de los empleados	63
Gráfico N° 16: políticas de cobranza	64
Gráfico N° 17: Productividad del sistema de cobranza	65

Gráfico N° 18: Seguimiento y monitoreo de su crédito.....	66
Gráfico N° 19: Chi cuadrado	72

RESUMEN EJECUTIVO

El problema objeto de estudio, radica en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., entrega micro créditos a sus socios, hecho que ha permitido incrementar la morosidad de los mismos; pero una vez ejecutada la investigación, se ha determinado que el proceso de microcrédito no está bien normado, porque se realiza la pre venta del producto crediticio, se coloca el crédito y se deja al socio solo en la evolución empírica del crédito, en un 80% se ven en problemas para poder retornar el crédito a la cooperativa, sin tener un seguimiento, monitoreo y evaluación del manejo del crédito, en donde no se considera medidas de alerta en el caso de dificultades, o los cambios del mercado no están bien sintonizados en el medio en el que el socio se desenvuelve, hecho que influye en la cooperativa a detectar un alto índice de morosidad, afectando a su liquides y por ende el rendimiento de la parte operativa.

Con este resultado, como investigadora propongo, mejorar el manual de crédito y plantear una metodología que le permita cumplir el proceso del microcrédito, que es en este caso, concluir con el circulo, la asistencia técnica y permanente a los socios, en el manejo adecuado del crédito, apoyando y ejecutando los correctivos a tiempo, con lo que disminuiría el índice de morosidad, por otro lado el socio se sentiría a gusto y satisfecho con la institución proveedora del servicio, en donde verán el trabajo post crédito, valorando la tasa que concluye pagando, porque está incluida en la misma la asistencia técnica, capacitación continua y técnica en finanzas, estudio de mercado, manejo de talento humano y otras áreas más que se debe manejar en una entidad financiera.

INTRODUCCIÓN

Al informe final del proyecto nominado “El servicio de Postcrédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., en el año 2011.” que se presenta a continuación, se le ha dividido en capítulos que pretenden facilitar la comprensión del contenido de este trabajo.

En el Capítulo I denominado “PROBLEMA”, como su nombre lo indica identifica el problema a resolver mediante una debida justificación, análisis y planteamiento de objetivos.

En el Capítulo II denominado “MARCO TEÓRICO”, se establece el marco teórico sobre el cual se va a trabajar, presentan además los antecedentes investigativos, la fundamentación legal, hipótesis y el señalamiento de las variables de la hipótesis.

En el Capítulo III denominado “METODOLOGÍA”, se determina la metodología de investigación a utilizar, el enfoque, la modalidad básica de la investigación, el tipo de investigación, la población y muestra.

En el capítulo IV denominado “ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS”, se procede al análisis e interpretación de los resultados y a la comprobación de la hipótesis.

En el capítulo V denominado “CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES”, el investigador presenta las conclusiones obtenidas después del análisis de la información recolectada, para luego proponer las recomendaciones pertinentes a cada una de ellas.

En el capítulo VI denominado “PROPUESTA”, se presenta Proponer un manual de procedimientos para el servicio de Postcrédito y disminuir el impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2012.

Y por último se ubican los anexos en los cuales encontramos el cuestionario de las técnicas de la encuesta y otra información que ayuda a dar un mayor respaldo al trabajo

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

El servicio de Postcrédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011 de la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

En el Ecuador con el cierre de varias entidades financieras y sus efectos impredecibles, corridas bancarias, organismos de control poco efectivos, créditos vinculados, desencadenaron el famoso Feriado Bancario. Lo que diezmó la confianza y credibilidad en los bancos, de alguna manera esto favoreció a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional han dado al sistema financiero una garantía óptima produciéndose que la ciudadanía se asocie y utilice los servicios cooperativos. A nivel nacional son varias las cooperativas que no cuentan con el servicio de Posterédito y el impacto que el crédito ocasiona en la recuperación de cartera es muy notorio en muchas cooperativas. Deduciendo a lo particular, la cooperativa 10 de Agosto Ltda. Requiere implementar políticas del destino cierto que tienen los créditos entregados a los socios de la COAC 10 de Agosto Ltda.

Las empresas nacen para satisfacer necesidades de bienes y servicios. En el caso de las cooperativas sus objetivos son entregar soluciones efectivas al sistema micro financiero con nuevas propuestas fundamentadas en la solidaridad y el servicio. A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño.

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa o institución financiera.

El presidente de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (Fecoac), la incursión del sector indígena en el mercado financiero es cada vez mayor, así como el número de cooperativas de ahorro y crédito administradas por este grupo humano.

La mayoría de las cooperativas del país no miden su desarrollo a través de los sistemas de control de gestión, produciéndose de esta manera decisiones incorrectas que les generan

desfases económicos ya que su recuperación de cartera no es buena o el recurso humano de esta área no está capacitado lo suficiente para cumplir su rol.

En Tungurahua, existen alrededor de 45 cooperativas de ahorro y crédito indígenas que colocan a la provincia como la primera en crecimiento económico a escala nacional; entre ellas se destacan las siguientes: Chibuleo Ltda, Mushuc Runa, KullkiWasi, Ambato, Corambato, Yuyak Runa, 10 de Agosto Ltda, Esencia Indígena, Nuevo País, Llankuc Runa, Nueva Generación, Cooperativa Pastaza, Cooperativa Pacificar Chimborazo, Cooperativa Choco Ltda. Pichincha, entre otras.

La ciudad de Ambato se ha visto invadida por cooperativas de ahorro y crédito, financieras y fundaciones que ofrecen préstamos con diferentes tasas de interés, algunas con eficiente manejo mientras que otras no cuentan con la solidez requerida para el buen servicio al cliente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. de la ciudad de Ambato, fue fundada por decreto ministerial del 25 de mayo del 2002, empezó con el empuje de 11 socios que, pusieron mucho empeño y pujanza en salir adelante con la institución. Durante los años de trabajo ha estado ubicada en el centro de la ciudad, en donde ha podido sostenerse en el tiempo, llegando a tener en estos momentos solvencia y sostenibilidad, donde los socios han ganado la confianza para encontrarse en el sitio que está en estos momentos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., se ha caracterizado por impulsar a las microempresas, por lo que el producto estrella que tienen, son los microcréditos, en donde realmente le ha dado éxito, aunque no han logrado implantar un verdadero proceso del microcrédito, donde se ha encontrado la debilidad en el post crédito, que es la última etapa del microcrédito, en el cual el oficial de crédito o la persona encargada tiene que dar el asesoramiento técnico para que el retorno del crédito no tenga problema.

Sin embargo, a pesar de la rapidez con la que las cooperativas indígenas se han creado, la mayor parte de ellas no cuentan con sistemas de control que les permitan medir los niveles

de eficiencia y eficacia de sus operaciones. Entre estas se encuentra la Cooperativa 10 de Agosto Ltda. Objeto de estudio.

Dicho sistema es una de la herramienta fundamental para que las empresas puedan obtener productos y servicios con una eficiencia relevante, que le permitan el acceso a mejoras continuas y a que la cooperativa no tenga mucha cartera vencida.

Al momento se encuentra ubicada en las calles 12 de noviembre y espejo esquina, que le ha dado una mayor presencia en el mercado, sus instalaciones son confortables, en donde el socio y los clientes se sienten confortables. El personal que trabaja en la COAC son 8 personas, comprometidas a un trabajo cooperativo a diario, dejando a un lado los intereses personales, poniendo de manifiesto el trabajo verdadero cooperativo.

Su estructura organizativa, con sus directivos que realizan un control y apoyo a la parte operativa complementan un trabajo de apoyo. Cuenta con los servicios de crédito, especialmente el microcrédito, captaciones, ahorros, convenio para envíos y recepción de remesas, pago de servicios básicos, el pago del bono entre otros servicios. La atención al cliente es buena, no es tan personalizada lo que un poco le falta mejorar, por falta de personal, esto no lo han hecho para no aumentar su gasto operativo. Esto se ha dado para que el servicio de post crédito no se lo realice de una manera técnica y apropiada, pero aun así manejan una cartera sana, teniendo una morosidad promedio de 2 puntos con relación a la cartera colocada. El manejo aceptable de la morosidad le ha permitido tener acceso al programa nacional de micro finanzas, apalancándose con créditos que hasta el momento ayudado a crecer en socios y cartera. El pertenecer a la unión de cooperativas UCACSIRSE, en donde se ha podido realizar algunas alianzas estratégicas, con cooperativas asociadas, y fortalecer el trabajo en equipo, le ha permitido tener un crecimiento del 40% en la productividad, lo que realizamos una comparación a los años anteriores, ha pasado las expectativas. Pero desde el punto de vista de la investigadora, el proceso real y técnico de micro crédito debe afianzarse.

1.2.2 Análisis Crítico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., es una entidad financiera sin fines de lucro, está controlada por el Ministerio de Inclusión Económico social. Al no tener un control adecuado por el órgano de control, ha motivado que produzca un ineficiente control al destino de los créditos; esto es por no tener las herramientas adecuadas para medir y calificar el crédito, manual de funciones acorde a las necesidades del deudor en el uso de crédito otorgado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., de la ciudad de Ambato en los últimos tiempos ha ganado la confianza de los socios y clientes demostrando solvencia económica en otorgamiento de microcréditos productivos. Este acceso al crédito de manera rápida y oportuna ha hecho que la institución se posicione en el mercado financiero. Pero la falta de un seguimiento al crédito a dado dificultad a la recuperación adecuada a tiempo, ya que, no se ha realizado un seguimiento adecuado a los créditos, causando contratiempo tanto a la COAC como a los socios.

Sin embargo la COAC durante este tiempo ha presentado procesos evolutivos en el crecimiento institucional sin la aplicación de estrategias e instrumentos técnicos, lo cual ha generado deficiencia administrativa como es llevando a la pérdida de recursos de la institución. En donde no se tiene una clara fórmula de las políticas de crédito tanto en el pre crédito, crédito y pos crédito.

El inadecuado manejo de la cartera en el segmento de microcrédito está sustentado en que los oficiales de créditos como analistas no tienen la capacitación adecuada para realmente trabajar en microcrédito, se lo ha manejado como un crédito común y corriente, en donde no se ha tomado en cuenta las etapas, políticas y procedimientos para la concesión de microcréditos.

En la organización gerencial y administrativa de todas las instituciones financieras es vital que se ponga en práctica un buen liderazgo para una gestión administrativa de los créditos que camine a la consecución de metas que satisfagan a las necesidades de la compañía.

La administración de esta Cooperativa ha funcionado de manera regular, orientando solamente de experiencias provenientes de la gerencia. Por lo que es necesario la implementación de unas políticas claras para el manejo de los microcréditos

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., al ser una entidad financiera pequeña en la que encontramos escaso talento humano, no dispone de una organización adecuada en cuanto a las funciones del talento humano, las políticas de crédito no están definidas por tal motivo ha dejado que en el ejercicio fiscal del 2011 exista morosidad en los pagos de los micro créditos y por otro lado la dificultad en la recuperación de cartera.

Hoy en día las organizaciones basan su crecimiento principalmente, en el aprovechamiento de elementos intangibles tales como: las competencias y capacidades de su gente, la calidad, la eficacia y eficiencia de sus procesos y el nivel de satisfacción de sus clientes.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo el servicio de Postcrédito incide en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011?

1.2.5 Interrogantes (Subproblema)

¿Qué políticas de Postcrédito debe implementar la Cooperativa 10 de agosto de la ciudad de Ambato?

¿Qué factores afectan la aplicación del Postcrédito en le recuperación de cartera vencida en la Cooperativa 10 de agosto en el año 2011?

¿Cómo afectan las políticas aplicadas en el post crédito para la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa 10 de agosto en el año 2011?

¿La aplicación de políticas y procedimientos técnicos del post crédito facilitara la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa 10 de agosto en el año 2012?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

De contenido: Administración

Campo: Financiero

Aspecto: Recuperación de Cartera

Espacial: En la COAC 10 de Agosto Ltda. Ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato en la Av. 12 de noviembre y Tomas Sevilla

Límite temporal: De Abril a Septiembre del 2012.

1.3 Justificación

La investigación de este trabajo se justificará por las siguientes razones:

La investigación tiene importancia práctica, por cuanto se realizará un análisis que ayude a identificar el problema real que presenta la entidad financiera y se propondrá una solución eficaz para su extinción. La metodología que se utilizará para el desarrollo de este proyecto será en base al desenvolvimiento que tiene la entidad financiera internamente, es decir respecto a las políticas crediticia acordes o no a su realidad. Este trabajo será factible realizar porque se contará con el apoyo del directorio y de todo el equipo que conforman el talento humano de la COAC 10 de Agosto Ltda. de la ciudad de Ambato. Además, se pondrá a entera disposición los recursos necesarios para su elaboración, es decir, tiempo suficiente para investigar y preparar la información referente al tema en estudio, recursos económicos y materiales así como fuerza y voluntad de realizar adecuadamente la investigación.

El impacto que presentará esta investigación es positivo porque propondré políticas para el otorgamiento y el destino de créditos de la COAC 10 de Agosto Ltda., además en estas entidades financieras pequeñas como es motivo del perfil de tesis es evidente que ignoran aspectos que en el ámbito financiero es de trascendental importancia; como es el destino que tiene el crédito otorgado. Por tal motivo pretendo demostrar que en el nivel en que se

encuentra la COAC 10 de Agosto Ltda. de la ciudad de Ambato requiere políticas crediticias fundamentadas para disminuir el impacto en la recuperación de cartera vencida de la entidad financiera en estudio.

Se vuelve necesario procesos de estrategias crediticias para los microcréditos, porque las cooperativas y corporaciones constituyen actualmente el principal, sino único, oferente formal de recursos en el ámbito rural; sin embargo, su capacidad es todavía limitada y su alcance por lo general- geográficamente localizado. No siendo competitivas frente a los bancos y otras entidades financieras.

Gracias a la planificación de colocación y recuperación de créditos en la COAC será una entidad proactiva en lugar de reactiva, aprovechará oportunidades que se presenten y se preparará para enfrentar las amenazas del medio ambiente externo.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Determinar políticas para el servicio de Postcrédito y disminuir el impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

1.4.2 Específicos

- Identificar los factores que afectan al servicio de Postcrédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la COAC 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.
- Analizar las políticas de Crédito en el servicio de Postcrédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la COAC 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.
- Proponer un modelo de políticas y procedimientos de pos créditos para disminuir el impacto en la recuperación de cartera vencida de la COAC 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta las siguientes referencias.

GUAMAN A. (2011) en su tema “Las cobranzas y la Recuperación de la Cartera Vencida de clientes de la Empresa CERO CHOQUES Automotores y Vehículos de la Ciudad de Ambato”, llegando a la conclusión que la empresa Cero Choques no cumple con los objetivos establecidos por la empresa y por quienes realiza la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia, existe falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranza que deben de poseer los empleados para poder ser eficientes en el trabajo de cobro de las cuotas en mora, la empresa desde su fundación ha

venido cumpliendo con sus obligaciones para sus clientes de una manera empírica, queriendo convertirse con procedimientos rudimentarios en una empresa de éxito en el sector automotriz, además, cero choques no cuenta con un proceso de control para las cobranzas con el fin de alcanzar el logro de los objetivos propuestos por las empresas tanto globales como individuales.

VALLE N. (2008) en su tema “La recuperación de cartera vencida activa e inactiva en la Empresa Eléctrica Quito S.A agencia Quijos”, llegando a la conclusión de que los clientes no cancelan sus facturas por la falta de dinero, porque sus ingresos generalmente los reciben los primeros días del mes siguiente y por olvido, la mayoría de clientes no conocen que la empresa aplica acciones legales en caso de no pagar oportunamente las facturas de consumo.

Marlene Lazcano (2006) en su Manual de Administración Financiera para la tesorería general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus Ltda.” Llego a las siguientes conclusiones: El Colegio Técnico Atahualpa, carece de recursos financieros para el desarrollo del proceso productivo, se impone la necesidad de buscar financiamiento por medio de recaudaciones, el control es un respaldo para el personal, que está relacionado con el área financiera por que demuestra que hay un manejo transparente efectivo y económico en los ingresos.

Nos encontramos en el momento en que la Constitución Política del Ecuador tiene que modificarse por que no es cierto que la educación fiscal es gratuita, vivimos en una nueva realidad en las que las instituciones educativas fiscales son parcialmente financiadas por los padres de familia.

CORRAL FRANCISCO (2010), de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, con el Título: “Evaluación del Sistema de Control Interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada”, quien llego las siguientes conclusiones: Antes de que se realice el pago a un proveedor los comprobantes de pago tienen que pasar por la verificación y aprobación del jefe de cuentas por pagar, el gerente de contabilidad y el interventor. Para el pago a través de los sistemas automáticos de pago de los bancos se

requiere por lo menos las firmas electrónicas de tres niveles (Gerente de Contabilidad, Gerente de Tesorería y Contralor). Los pagos con cheques manuales, incluyen la firma de por los menos dos funcionarios autorizados.

La aprobación de una pre compra pasa por varios niveles de control entre ellos el Vicepresidente y el Gerente del área gestora y el Gerente de Presupuestos y Planeación La adjudicación de un proveedor es aprobada por la mesa de compras la misma que está conformada por el Gerente de compras, el vicepresidente del área gestora y el analista de compras.

WALTER ROJAS de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la Facultad de Ciencias Económicas (2005), con el Tema Diseño de un Sistema de Control Interno en una Empresa Comercial de Repuestos Electrónicos, quién llego a las siguientes conclusiones :Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual.

El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

2.2 Fundamentación Filosófica

Para la ejecución de esta investigación se aplicará el paradigma crítico – propositivo ya que nos permitirá analizar, criticar, opinar, comentar acerca de lo que sucede en el contexto, esto es en base a conocimientos, valores, creencias y así proponer varias opciones de solución, además presta las herramientas adecuadas para que la investigadora pueda realizar el trabajo y así sustentar por los siguientes aspectos:

Se sustentara la investigación con las diferentes corrientes teóricas disponibles para la investigadora, llegando a contextualizar teóricamente el problema, lo que permitirá buscar una de las alternativas de solución al problema, que permita superarles.

El cambio que se pretende dar a la cooperativa con este proyecto, es dotar de Políticas de otorgamiento de crédito y la verificación del destino de los mismos que sean adecuadas y así permitan a la Cooperativa ir ganando mercado, captando más socios, clientes y teniendo una identidad de su marca dentro de la región central de nuestro país.

Los valores que se implementaran en este proyecto son: La empresa imprimirá la honestidad, transparencia, ayuda mutua, libre adhesión, democracia cooperativa, demostrar servicio a la comunidad y confianza en la marca. La investigadora tendrá los siguientes valores: la honestidad, autoría de la investigación, esfuerzo, sacrificio y transparencia en el desarrollo de la investigación.

La metodología que se aplicara, es el método científico a través de los métodos analítico y sintético. Las técnicas que se aplicaran son la observación estructurada y no estructurada, la

encuesta y la lectura científica. Los instrumentos que se requieren es el cuestionario, fichas de registro.

2.3 Fundamentación Legal

En la **Constitución Política de la República del Ecuador** manifiesta lo siguiente:

SECCIÓN PRIMERA

SISTEMA ECONÓMICO Y POLÍTICA ECONÓMICA

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

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.

SECCIÓN PRIMERA

FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU GESTIÓN

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, **cooperativas**, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

En la ley Orgánica de la Economía Popular y financiera nos referimos:

Artículo 44. Los servicios que requieran las cooperativas se contratarán preferentemente con otras empresas de la Economía Social y Participativa, en especial con otras cooperativas.

Igualmente, las cooperativas ofrecerán al mercado sus bienes y servicios, en lo posible, concertadamente con otras empresas de la Economía Social y Participativa, especialmente cooperativas.

Artículo 45. Los recursos propios de carácter patrimonial son:

1. Las aportaciones de los asociados.
2. Los excedentes acumulados en las reservas y fondos permanentes.
3. Las donaciones, legados o cualquier otro aporte a título gratuito destinado a integrar el capital de la cooperativa.

2.4 Categorías fundamentales

X = Servicio de Postcrédito (VI)

Y = Recuperación de Cartera (VD)

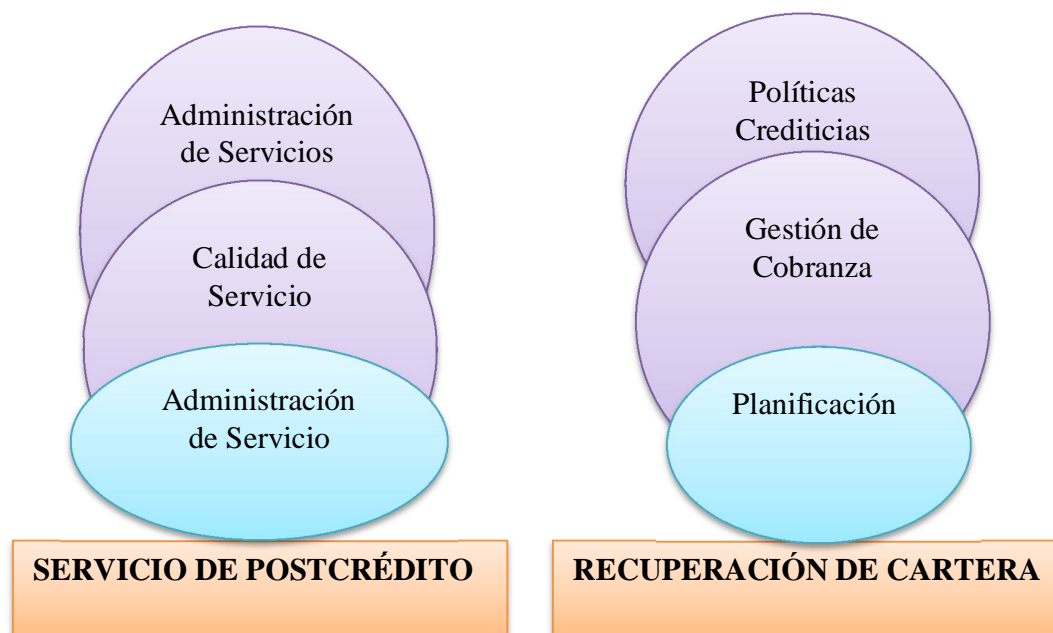


Gráfico N° 1: Categorías fundamentales
Elaborado por: Yadira Sarabia

Variable Independiente: Servicio de Postcrédito

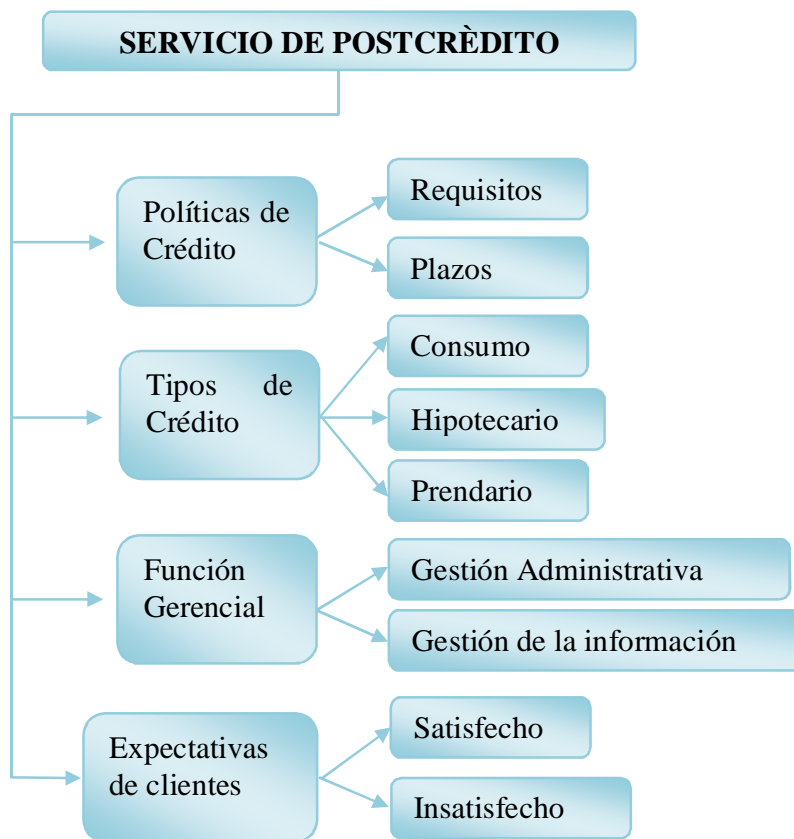


Gráfico N° 2: Variable independiente
Elaborado por: Yadira Sarabia

Variable Dependiente: Recuperación de Cartera

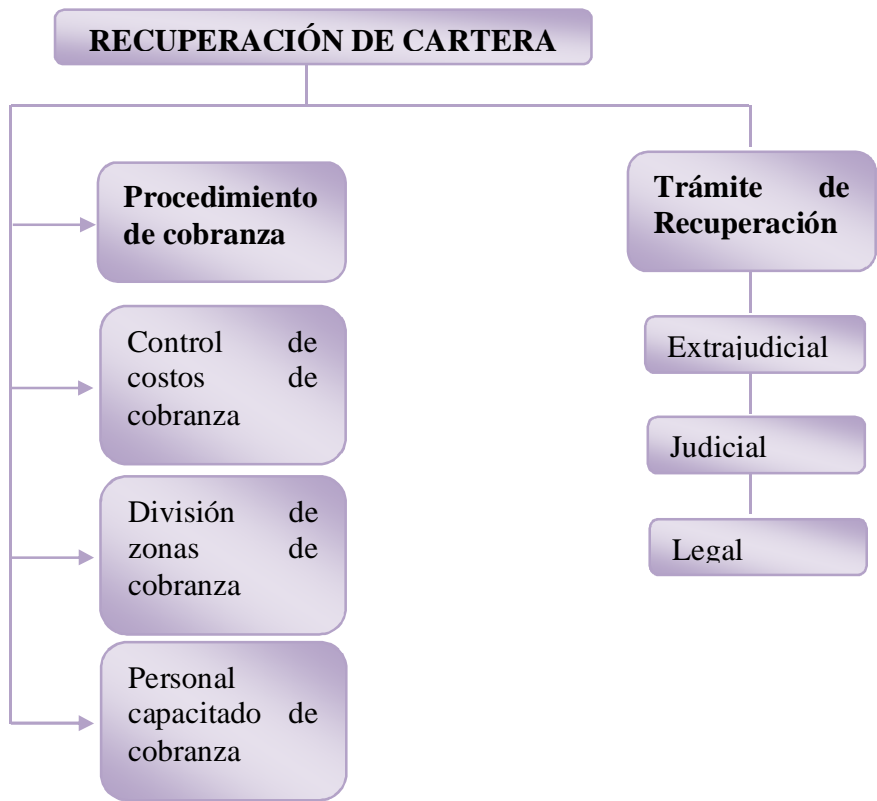


Gráfico N° 3: Variable dependiente
Elaborado por: Yadira Sarabia

2.4.1 Variable Independiente: Servicio de Post crédito

2.4.1.1 Administración de servicios

Para Rodríguez, J. (2006) Según el autor "Toda organización existe para algún propósito u objetivo, y los administradores tienen la responsabilidad de combinar y usar los recursos organizacionales para asegurar que los organismos sociales alcancen sus planes u objetivo."

Considera a la administración Mooney, D. (1996). Según el autor "Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana". Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: "la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado".

Es importante lo que dice Fayol, H. (s. f., p.20). Según el autor "Administrar es prever, organizar mandar, coordinar y controlar".

- **Gestión Administrativa**

La gestión administrativa para MORENO M. Es "Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar". MORENO M. (2007, p. 65)

Se ha tomado también lo que indica RIVAS J. En este contexto, "debe entenderse que las tecnologías de información y las telecomunicaciones no son más que un medio para transmitir y gestionar datos, información y conocimiento, el conocimiento es factor fundamental para la creación de riquezas". RIVAS J. (2009, p. 62)

En la era de la información, uno de los principales problemas es su exceso, es necesario invertir mucho tiempo en ella debido, entre otras causas, a la liberación de los mecanismos regulatorios existentes en materia de publicaciones, sobre todo como resultado del surgimiento y desarrollo de Internet; por esta razón, es frecuente encontrar un número significativo de publicaciones redundantes y de baja calidad mezcladas con otras

importantes y sólidas, difíciles de hallar entre la información ruidosa que la "envuelve". Son múltiples las definiciones de un mismo concepto, por ejemplo, existe una multitud de definiciones, que en su conjunto son bastante dispares y, en muchos casos, ambiguas. Esto se debe, por una parte, al enfoque con el que se define el concepto (cultural, organizativo o tecnológico), y por otra, a que existen diferentes aproximaciones, en dependencia de su aplicación concreta a casos reales. RIVAS J. (2009, p. 63)

Dentro de lo que propone Spiegelman Bárbara. La información es un elemento fundamental para el desarrollo, con el pasar de los años, la gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial. al plantear la necesidad inmediata de implantar modelos para la gestión de la calidad total en las instituciones de información, deja entrever la estrecha relación que existe entre gestión de la información, del conocimiento y de la calidad en el quehacer de una organización". Spiegelman Bárbara. (2003, p. 38)

En este contexto, debe entenderse que las tecnologías de información y las telecomunicaciones no son más que un medio para transmitir y gestionar datos, información y conocimiento, el conocimiento es factor fundamental para la creación de riquezas. En la era de la información, uno de los principales problemas es su exceso, "es necesario invertir mucho tiempo en ella debido, entre otras causas, a la liberación de los mecanismos regulatorios existentes en materia de publicaciones, sobre todo como resultado del surgimiento y desarrollo de Internet; por esta razón, es frecuente encontrar un número significativo de publicaciones redundantes y de baja calidad mezcladas con otras importantes y sólidas, difíciles de hallar entre la información ruidosa que la "envuelve".

Son múltiples las definiciones de un mismo concepto, por ejemplo, existe una multitud de definiciones, que en su conjunto son bastante dispares y, en muchos casos. Esto se debe, por una parte, al enfoque con el que se define el concepto (cultural, organizativo o tecnológico), y por otra, a que existen diferentes aproximaciones, en dependencia de su aplicación concreta a casos reales". MORENO M. (2007, p. 65)

2.4.1.2 Calidad de servicio

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. Editorial Vértice (2008, pág. 109)

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. Editorial Vértice (2008, pág. 113)

Por otro lado desde el punto de vista el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio. En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera

¿Qué es Calidad en el Servicio? Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. Pedro Carbo (2009).

2.4.1.3 Administración de servicio

Debido a la inexorable tendencia moderna a tratar el servicio como un producto, es necesario abandonar la antigua idea de entender el servicio como función delegada. Es preciso reconocer el hecho que para mantener alta calidad, el servicio debe ser administrado, dirigido. El concepto de Administración de Servicios entrega la solución a

ese reto. Es un método sistemático y estructurado para planear, organizar y controlar el desarrollo y forma de dar los servicios hoteleros. Es también un arma que puede emplearse para obtener éxito en los negocios. Martin Siebold, (2006, Pág. 134)

La Administración del Servicio es una ampliación del concepto de Momentos de Verdad de JanCarlzon de SAS. Carlzon usó este concepto como base para el entrenamiento de todo el personal de soporte y servicio, para adoctrinarlo hacia la orientación al cliente y dar servicio amigable. En las propias palabras "Un momento de verdad es cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio". Indicaba que cada uno de esos instantes ofrecía una oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene el cliente del servicio ofrecido, o destruirla".

La administración de servicios de información comprende una gama de conceptos. Entre ellos se encuentran: la toma de decisiones, los servicios ofrecidos en la biblioteca, la solución de problemas, la administración de recursos, el liderazgo y el control de operaciones. Dichos conceptos tienen sus raíces en la administración de empresas. Veamos cada concepto con más detalle. La toma de decisiones en la administración de bibliotecas es puesta a prueba al reclutar personal, a la hora de manejar el presupuesto, a la hora de proveer servicios, a la hora de diseñar y poner en práctica políticas y procedimientos, al momento de desarrollar colecciones o al enseñar destrezas de información al usuario. Los servicios que ofrece la biblioteca o centro de información dependerán del tipo de centro: si es escolar, académico, público, especializado, de organización inteligente, entre otros. La solución de problemas debe estar presente aún antes de que sucedan para que la administración sea efectiva. De suceder problemas, se debe contar con un plan de resolución de conflictos. El manejo del presupuesto es sumamente importante porque de ello dependen grandemente los recursos y servicios de ese centro de información. La administración de recursos cubre los servicios, los materiales y el personal con los que se cuenta en la biblioteca. De igual manera aquí se debería incluir el mercadear efectivamente esos recursos y servicios. El liderazgo es, sin duda una de las características de un buen administrador. Es saber llevar el balance de todos estos elementos con eficacia. Por último,

el control de operaciones se refiere a distribuir responsabilidades de los materiales y servicios ofrecidos, es saber manejar los equipos disponibles y horarios de servicio.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico. Carlzon (2011)

El marketing de servicios, según Clushkov, con el fin de obtener una óptima atención al cliente, se puede conceptualizar en lo siguiente: Es la orientación a una actividad, acción y/o actitudes que realizan los individuos con una predisposición y/o orientación para que los integrantes de una entidad, cualquiera que sea su tipo puedan, tanto dentro como fuera de ella tener una mayor identificación de calidad, según la visión y misión de la entidad, en suma cuenta son las actitudes y acciones que tomamos, las que hacen sentir a nuestros clientes y amigos, que estamos interesados en ellos y trabajando por ellos recordemos que los clientes están midiendo la actuación de la organización. Se considera el pensamiento de “Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente”. V. Clushkov: (2009, pág. 74)

De la misma forma se ha tomado lo que manifiesta “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”. E. F. L. Brech: (2010, pág 123)

Es importante lo que manifiesta “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”. Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado”. J. D. Mooney: (2010, pág. 46)

Uno de los pensadores dentro de las áreas es Henry Fayol (considerado como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que “administrar es prever, organizar, mandar,

coordinar y controlar”. Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Para la investigadora la Administración es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados. (Internet 05/04/2012)

2.4.1.4 Servicio de post crédito

Servicio de post crédito, consiste en brindar servicios de referencia, en un tiempo adecuado que el cliente requiera, posterior a la colación del crédito, como el financiamiento para emprender un nueva actividad que le permita solventar sus necesidades, a una tasas de interés referencial, que cubra el costo del producto. Félix López Capel (2007, Pág. 49)

Post-crédito: Consiste en todos aquellos esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida. Pujol, B (2000, Pag.262)

Post-crédito: Para el moderno concepto del mercadeo de relación, una venta no concluye nunca, porque la meta es tener siempre al cliente completamente satisfecho. Para alcanzar ese objetivo es necesario dar una gama de servicios complementarios, que hagan que la relación sea muy fuerte y no se pierda jamás. Llamas (2001, pág. 29)

Post-crédito: usuarios satisfechos son la mejor fuente, a través de sus recomendaciones, para tener acceso a nuevos clientes potenciales Las visitas a clientes satisfechos dan la oportunidad de conseguir nuevas ideas de aplicación, para sugerirlas a clientes potenciales. PEDERSON, Cariton, WEITZ, Barton (1995 pag69).

2.4.1.4.1 Políticas de créditos

La políticas de crédito para GONSALEZ J. (2003, p. 74) “Recuerden que el crédito es un servicio que se vende y no favor que se otorga” Las políticas de crédito son una forma de

transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

Desde otra perspectiva JARRÍN L. (2002, p. 98) “La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este.”

La empresa debe ocuparse de los estándares de crédito así como de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito y desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

Para ROMERO K. (2009, p. 14) Dentro de las Políticas de Crédito que “se efectúan en el Departamento de Crédito y es muy conocida por todos son los requisitos para la Solicitud de Crédito además de las políticas para la captura de la información, validación de parámetros, validación de archivos internos, códigos, entre otros aspectos normalizados”.

Es importante considerar lo que explica CRUZ S. (2000, p. 87) “La política crediticia de Fondo micro se sustenta en un conjunto de disposiciones que deben cumplir las instituciones solicitantes, así como en una actividad crediticia claramente definida. En ese sentido, para una institución ser elegible para la obtención de recursos crediticios de Fondo micro debe cumplir algunas estipulaciones mínimas, tales como ser personas jurídicas, con dos años de experiencia en programas de micro financiamiento, con clientela vigente, proveer créditos libre de subsidios respecto al mercado y tener un sistema de contabilidad”.

La filosofía de trabajo con las instituciones de micro finanzas se ha basado en la auto sostenibilidad de dichas ONGs así como el crédito a tasas de mercado no subsidiadas, lo que implicó una mayor eficiencia en el manejo de los recursos. Eso ha fortalecido a las instituciones pudiendo actualmente acceder a los mercados financieros para conseguir recursos para su cartera de préstamos.

2.4.1.4.2 Tipos de crédito

Consiste en una cantidad de dinero que el banco pone a nuestra disposición en una cuenta, de la que se puede elegir disponer o no. Desde el momento en que se dispone de dicha línea de crédito se comienzan a devengar los intereses a favor del banco. Un ejemplo de estas líneas de crédito son los préstamos pre-concedidos que nos ofrecen los bancos en función del riesgo que les suponemos, o también los acuerdos comerciales entre empresas y bancos. CRUZ S. (2000 pág. 35).

2.4.1.4.2.1 Al consumo

Son los que podemos obtener en las entidades de crédito para financiar compras de elevada cuantía a las que no se puede hacer frente de otro modo, o bien que han sido inesperadas. En realidad este nombre corresponde a la eterna confusión entre crédito y préstamo. Así, en este caso, más bien, son préstamos al consumo.

Estos créditos también los ofrecen empresas financieras que en realidad no son bancos sino que respaldan a otras empresas comerciales. Por ejemplo los créditos para compra de un vehículo los suelen ofrecer las financieras del concesionario o de la marca. Las garantías de estos créditos son únicamente avales personales o domiciliaciones de nóminas.

Otro caso muy común de créditos al consumo es el que realizan las grandes cadenas de hipermercados o las grandes superficies cuando nos financian las compras más importantes (ordenador, TV, aire acondicionado, etc.) a 6, 12 o 18 meses. Desde ese momento habremos de ir abonando las cuotas del crédito como mejor nos convenga o podamos. Se suelen utilizar estos productos para promocionar sus propias ventas por ejemplo, no cobrando intereses (créditos al 0%). CRUZ S. (2000, pág. 38)

2.4.1.4.2.2 Créditos comerciales

Es decir, letras, pagarés, pagos o cobros a plazo, etc., que usan los empresarios. También se pueden considerar por supuesto créditos puesto que estos efectos comerciales financian la actividad empresarial a un determinado plazo (30, 60, 90 días). Pueden incluir el pago de algún interés o no. CRUZ S. (2000 pág. 43).

- Crédito tradicional: Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario. Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)
- Crédito de consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios. Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)
- Crédito comercial: Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo. Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)
- Crédito hipotecario: Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años). Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)
- Crédito consolidado: Es un préstamo que añade todos los otros préstamos que usted tiene en curso, en uno único y nuevo crédito. Reunificar todos sus préstamos le permite bajar la tasa de interés de los créditos a corto plazo y pagar menos al mes.
- Crédito personal: Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años). Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)
- Crédito prendario: Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria. Omar Fernández Russo (2006, pág. 89)

2.4.1.4.2.3 Microcrédito

Definición del microcrédito Según La Superintendencia de Bancos y Seguros ha adoptado lo siguiente, como una definición oficial de Microcrédito “Es todo crédito concedido a un prestatario, sea 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 la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”.

Según el manual de crédito de la COAC Riobamba (2011, p: 13) “Microcrédito es todo crédito no superior a \$20.000 y cuyas ventas no superen los \$100.000 anuales, destinados a fomentar actividades comerciales, productivas o de servicio, así como la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, para socios que poseen una antigüedad del negocio de 6 meses que se encuentren respaldados por garantías personales, hipotecarias o prendarias. Se caracteriza por su flexibilidad en la frecuencia de pago que puede ser semanal, quincenal o mensual. La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. Considero que el microcrédito permite que los pobres y/o microempresarios mejoren su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. Es por ello que es el producto que tiene mayor riesgo de recuperación, por lo tanto exige un trabajo en un 90% del tiempo en la calle y 10% en oficina.

a) **Características de un microcrédito**

- Plazos cortos 12 meses, aunque en nuestro país se está llegando a 36 meses.
- Costos por tasa de interés más altos que otros productos
- Garantías mínimas o ninguna
- Agilidad y oportunidad
- Procesos simples
- Clientes – mayoría mujeres

- Alta rentabilidad
- Tiene alto impacto social
- La reducida cuantía de los préstamos. Se trata de pequeñas cantidades de dinero.
- Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual.
- Por último, los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

b) **Objetivos del microcrédito**

Reducir la pobreza

Generar empleo

Contribuir a los ingresos nacionales

Logra el crecimiento económico

Estimular el sector privado

Promover el espíritu empresarial.

Crédito:

Para SEDER, J. (1983, pág 76).Según el autor “El dinero, dicen los economistas, es un medio de intercambio, lo cual quiere decir que es algo que se usa para facilitar el comercio o la entrega de bienes y servicios de una persona a otra.”.

Por otro lado Ettinger, R. y Golieb, D. (1994, pág 45) Según el autor “Crédito John Stuart Mill, en su Economía Política, definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro”.

Se considera lo que manifiesta Joseph French Johnson (2011, pág 213, en El Dinero y la Circulación, lo llama “el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago en una fecha determinada en el futuro”

Tomando como referencia lo que manifiesta **Reyes Samaniego Medina (Internet)**, “En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos”.

2.4.1.4.3 Función gerencial

- **Gerencia Estratégica:**

La Gerencia Estratégica para Higgins, J. (2005) La gerencia estratégica es el proceso de manejar la búsqueda de la misión de organización mientras que maneja la relación de la organización a su ambiente. Definen a la gerencia estratégica como el sistema de decisiones y las acciones dando por resultado la formulación y puesta en práctica de las estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos de la organización.

Por otro lado Garry D. Smith, D. Arnold, B. (2005) La gerencia estratégica es el proceso de examinar ambos ambientes presentes y futuros, formulando los objetivos de organización, y la fabricación, poner en ejecución, y las decisiones que controlan centradas en la realización de estos objetivos en los ambientes presentes y futuros.

Se define también Digman, L. (2005) La gerencia estratégica es un proceso continuo que implica tentativas de emparejar o de caber la organización con su ambiente que cambia de la manera más ventajosa posible.

2.4.1.4.4 Expectativas de los clientes

a) Cliente Satisfecho

Cliente Satisfecho es el que sonríe cuando llega a nuestras instalaciones y saluda satisfecho cuando se retira.

b) Clientes insatisfechos

Un cliente insatisfecho le cuenta su mala experiencia a al menos 11 personas. El conocimiento del cliente es básico, porque es el bien más apreciado en la empresa. Con sus actuaciones, decide qué empresa sigue en el mercado y quién no. Muchas veces, las empresas se esfuerzan por captar más clientes, para incrementar su cuota de mercado, pero muchas veces se olvidan del cliente actual, al que no saben retener, al que no saben cuidar.

Es decir, no hay una buena gestión de la satisfacción del cliente.

Faktenkontor y Toluna (2008, p. 45) “Un cliente insatisfecho es un cliente perdido. Un buen servicio de atención al cliente es fundamental para hacer prosperar una empresa. De lo contrario, el consumidor pone pies en polvorosa. Según un estudio llevado a cabo en Alemania por, cuando una compañía reacciona demasiado tarde a las consultas de sus clientes, más de la mitad no les da una segunda oportunidad.”

El 80% de los consumidores reconoce haber dado la espalda alguna vez a una empresa por este motivo. El 30% dice haberlo hecho en más de una ocasión.

Las experiencias negativas con el servicio de atención al cliente alejan además a posible nueva clientela, ya que los consumidores “ofendidos” divulgan su malestar no sólo entre su círculo de amigos y conocidos.

c) Oficio

UGALDE C. (2005, p. 45) Se designa con el término de oficio “a aquel documento, generalmente utilizado por embajadas, ministerios, municipios, colegios y oficinas de gobierno entre otros y que tiene como finalidad la comunicación de disposiciones, órdenes, informes, consultas y por otro lado, para llevar a cabo gestiones vinculadas con acuerdos, invitaciones, de felicitación, colaboración y agradecimiento, entre las más recurrentes. Es

decir, como se desprende de la definición, un oficio resulta ser uno de los medios más formales de comunicación a instancias del sector público”.

ZAMBRANO F. (2001, p. 63) Un oficio es, por otra parte, “una comunicación escrita que suele estar vinculada a los asuntos de las administraciones públicas. Se trata de un documento que permite comunicar disposiciones, abrir consultas o llevar adelante distintas gestiones”.

Los ministerios de un gobierno, las embajadas, los colegios profesionales y los sindicatos son algunas de las instituciones que apelan a los oficios para emitir ciertos comunicados.

Un oficio suele iniciarse con un membrete, datos sobre el lugar y fecha, la numeración del documento, su destinatario, el asunto y la referencia. A continuación aparece el texto o cuerpo del oficio, que será la parte central del documento e incluirá el mensaje que motiva la comunicación.

Finalmente se incluye la despedida, la firma y la pos firma (con el nombre y apellido de la persona que firma, su cargo y su sello).

Es posible distinguir entre distintos tipos de oficio. Un oficio múltiple es aquel que está dirigido a más de un destinatario, ya que se pretende comunicar un mismo texto a distintas personas o entidades.

El oficio de transcripción, por último, es un oficio que permite emitir resoluciones, directivas o circulares de un mismo oficio.

RUIZ R. (2004, p. 78) Es un documento que se usa cuando un mismo “tema o texto va dirigido a más de un destinatario, y por esta razón las instituciones o dependencias incluyen el número de oficio, dejando puntos suspensivos para escribir el nombre y el cargo del destinatario, para especificarlo cuando el caso lo requiera. Esto sirve, además, para agilizar el proceso que dure la documentación”.

El texto de este tipo de documento se basa en la emisión de órdenes, instrucciones, recomendaciones, sugerencias o informaciones a diferentes oficinas o despachos simultáneamente.

El trato que se considera en el oficio múltiple es vertical descendente y horizontal. Es decir, va dirigido a subordinados, o entre jefes de instituciones del mismo nivel o jerarquía.

2.4.2 Variable dependiente: Recuperación de cartera

2.4.2.1 Políticas crediticias

Políticas Warren B .Brown, lo define que la palabra “política viene del griego polis que significa ciudad o estado. Manera de alcanzar objetivos. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas”. Warren B .Brown (1995, pág. 299).

Es importante analizar lo que manifiesta MUNCH L “Las Políticas son lineamientos que auxilian el logro de objetivos y facilita la toma de decisiones así mismo son guías para orientar la acción”. MUNCH L. (2010, p. 40)

2.4.2.2 Gestión de cobranza

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas .Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. Para gestionar el cobro de deudas en mora es aconsejable que primero se encuentre bien organizado.

Un Sistema de Gestión de Cobranzas es una herramienta informática que permite administrar lo que su nombre indica... la gestión de cobranzas. Su solidez, dinamismo y versatilidad garantizan el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de cualquier organización que necesite administrar su cartera de deudas en mora. Un Sistema de Gestión de Cobranzas está orientado a mejorar la performance incrementando la

rentabilidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes. MORENO M. (2007, p. 32)

2.4.2.3 Planificación

Para Coulter, R. (2005) Según el autor “Es el proceso de crear y mantener una coherencia estratégica entre las metas y las capacidades de la organización y sus oportunidades de marketing cambiantes. Implica definir una misión clara para la empresa, establecer objetivos de apoyo, diseñar una cartera comercial solida y coordinar estrategias funcionales”

Propone Evans, J. y Lindsay, W. (2008, pág. 87) Según el autor “Es el proceso de ver el futuro de una organización y desarrollar las metas, objetivos y planes de acción necesarios para alcanzar ese futuro. Por medio de esta los líderes moldean el futuro de una organización y manejan el cambio al centrar la atención en una visión ideal de lo que la organización debe y podría ser en tres, cinco o más años en el futuro. El objetivo de la planificación estratégica es edificar una postura que sea tan fuerte en las formas selectivas, que la organización logre sus metas a pesar de las fuerzas externas impredecibles.”

Tomando como referencia lo que manifiesta Carlos Ramírez Cardona (Internet), “Es una herramienta por excelencia de la Gerencia Estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la propia Misión de la empresa y de sus objetivos, del medio ambiente, de sus presiones y de los recursos disponibles.”

La referencia de Steiner, G. A. (1991,pág 45) Según el autor "Es el proceso de determinar cuáles son principales objetivos de una organización y los criterios que presidirán la adquisición, uso y disposición de recursos en cuanto a la consecución de los referidos objetivos; éstos, en el proceso de la planificación estratégica, engloban misiones o propósitos, determinados previamente, así como los objetivos específicos buscados por una empresa."

IBORA M (2008, p.219) “Define como. La planificación consiste en desarrollar proyectos acerca de las distintas acciones que se pretende realizar para alcanzar los objetivos fijados por la organización.”

Para LUNA (2008, p. 45) “La planificación proporciona los instrumentos necesarios para poder determinar quiénes, cuando y de qué forma deben realizar cada una de las actividades necesaria para lograr las metas fijadas”.

Desde otra perspectiva MERCADO SALVADOR H. (1995, P. 121) La planificación administrativa es “definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlas; es fundamental analizar por anticipado los problemas, planear los posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para llegar eficientemente a los objetivos que la solución elija defina.”. La planeación debe por lo tanto fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que abran de orientarlo, secuencia de operación para realizar y la determinación de tiempo necesario para su conclusión.

2.4.2.3.1 Estrategias Competitivas:

Para Kotler, P. y Armstrong, G. (2007, pág 105) Según el autor “Una vez que ha identificado y evaluado a sus principales competidores, la compañía debe diseñar amplias estrategias de marketing, que le permitan lograr una ventaja competitiva ofreciendo un valor superior al cliente, ventaja que se adquiere al ofrecer mayor valor a los clientes, ya sea bajando los precios u ofreciendo mayores beneficios que justifiquen precios más altos.”.

El pensamiento del tema para Porter, M. (1995, pág 75) Según el autor “Se describe como el emprender acciones ofensivas y defensivas para crear una posición defendible en un sector industrial, para enfrentarse con éxito a las cinco fuerzas competitivas y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión para la empresa.”

Se ratifica Porter, M. (1992, pág 32) Según el autor “La definición de estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos.”.

Tomando como referencia lo que manifiesta Manuel Sánchez Pérez (Internet), “Tiene como propósito definir qué acciones se deben emprender para obtener mejores resultados en cada uno de los negocios en los que interviene la empresa, en esencia lleva a plantear qué productos se deben manejar y qué características deben reunir para aspirar el éxito.”

Por otro lado Porter (Internet) definió la estrategia competitiva como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran respuesta a las cinco fuerzas competitivas que rodean a las empresas, (nuevos competidores, competidores actuales, poder negociación, proveedores, poder de negociación, compradores y productos sustitutos), y que como resultado buscaban obtener un rendimiento sobre la inversión. La estrategia competitiva tiene como propósito definir qué acciones se deben emprender para obtener mejores resultados en cada uno de los negocios en los que interviene la empresa.

2.4.2.4 Recuperación de cartera

Para LUNA .G.ALFREDO C. (2008, p. 132) La Recuperación de Cartera Vencida, es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de las Empresas y esta es una de las actividades en la que contamos igualmente con amplia experiencia, pues con nuestra organización e infraestructura suficiente garantizamos una definición a corto plazo de la viabilidad en la recuperación.

Nuestra Política y Objetivos en este rubro se encuentran encaminados a la recuperación total del adeudo o su garantía en plazos realmente cortos, pues nuestros controles nos permiten conocer desde un principio la situación general del Deudor y las acciones a seguir, esto es, si perseguir una negociación con garantía suficiente en una fase extrajudicial, o bien actuar con el rigor de la ley en la vía Judicial.

Es un proceso para poder tener la recuperación de la cartera a través de un sistema organizado con la que permite la productividad sostenida de la cooperativa.

2.4.2.4.1 Procedimientos de cobranza

El objetivo principal de este módulo es la administración del proceso de cobranza de la cartera de la institución con el uso efectivo de herramientas y facilidades propias del sistema.

Cobranzas obtiene la información de operaciones y clientes de los módulos complementarios de Credisoft o de las bases de información propias de la institución y los organiza en un repositorio central donde se organizan de acuerdo a las necesidades y políticas definidas para el sistema.

El sistema permite implementar y definir políticas de gestión de forma paramétrica y disponer de herramientas de análisis estadístico y de comparación que permiten contar con una muy buena base de información para la toma de decisiones y de gestión, el uso apropiado de estas facilidades apoyará a mejorar la productividad y optimizar los procesos propios del área de cobranza.

Las principales características se pueden resumir como sigue:

- Generación y Asignación manual o automática del portafolio para la Recuperación.
- Brindar Información para el centro de atención telefónica de Cobranzas.
- Cuenta con suficientes herramientas de gestión de portafolio, tales como Recordatorios, planes de pago, reestructuración de deudas.
- Emisión de correspondencia (cartas, memos, etc.) o documentos de cobranzas.
- Manejo parametrizado de cartera por: Edades, Montos.
- Consulta del cumplimiento de abonos o pagos por clientes, fechas.
- Apoya la actualización de nuevas ubicaciones de los clientes y Cambio de plaza de clientes para el manejo de recuperación de cartera.
- Facilita el Manejo del Plan de Pagos.
- Permite el Manejo de Reestructuraciones o Refinanciaciones de cartera.
- Genera información para la recuperación para los diferentes canales de recuperación, internos o externos (Comisionistas).
- Genera información para la demanda de la cartera vencida.
- Manejo de sugerencias de gestión.

- Manejo de verificación de condiciones para la demanda.
- Sistema de alertas operativas y de rendimiento por medio de semáforos con lo cual se optimiza el grado de recuperación. Sistema de empresa inteligente 2 (2005, pág. 470)

BATEMAN SKANELL (2006, pág. 89) "Con el fin de facilitar el pago de su (s) obligación (es) de manera oportuna, el Banco ha puesto a su disposición los procedimientos y políticas de cobranza, de tal forma que usted tenga el conocimiento y pueda planificar el pago de sus acreencias y estas permanezcan al día".

Es importante recordar que el buen manejo de su(s) obligación (es) es fundamental para futuras oportunidades en el sistema financiero y así poder utilizar el portafolio de productos y servicios que este ofrece. Es por eso que desde ahora le invitamos a cumplir oportunamente con sus pagos, de acuerdo a las condiciones de financiación y plazos aceptados por Usted.

a) COSTOS DE COBRANZA

El costo de los procedimientos de cobranza relación técnica entre gastos de cobranza y porcentaje de pérdida por cuentas incobrables. Relación entre costo de las cobranzas y eficiencia.

Es una de las variables principales de la Política de Cobranzas. La variable principal de la política de cobranza es el costo de los procedimientos de cobranza, situado dentro de ciertos límites, mientras mayores sean los gastos de cobranza menor será la proporción de incobrables y el lapso medio de cobro. No obstante la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero a partir de un punto, si se siguen incrementando los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.

Los costos por créditos con recuperación a plazo o pagos parciales son más elevados que los costos por pagos efectuados de una sola vez (señalamiento de un tiempo fijado a plazo; o a 30, 60, o 90 días fecha). Por lo tanto, cuando se requiera estructurar costos de cobranza se debe tener en cuenta lo antes señalado.

Cada crédito con pago parcial, debe registrarse al detalle y darse al cliente recibos o informes por escrito del movimiento y estado de su cuenta. Cuando los créditos constituyen un monto considerable, el costo de cobranza se reduce, por lo que no es aconsejable otorgar créditos en pequeña escala si no se tiene un método de trabajo adecuado a las exigencias de este tipo de crédito.

El costo del dinero invertido genera un interés que deberá cobrarse con el saldo pendiente de pago considerando en muchos casos que el pago no se ajusta a la fecha prevista ni señalada en el contrato. Por ello detallaremos en el siguiente punto el tipo de interés aplicado a la cobranza formal cuando este se ejecuta dentro del ámbito de la empresa. Para ello una mejor explicación detallaremos lo concerniente a la descripción de los intereses y las costas judiciales desde el punto de vista legal. MORENO M. (2007, p. 105)

b) COSTOS FIJOS

Son todos aquellos costos que no varían en el tiempo de seguimiento y gestión de la cobranza. Algunos de ellos son: Gastos de personal permanente, mantenimiento de oficinas, trámites ordinarios o de rigor. MORENO M. (2007, p. 165)

c) COSTOS VARIABLES

Según JOHN M NESTRON (2005, p. ,22)“Son aquellos que varían con el transcurrir del tiempo y son los más significativos y onerosos para la gestión de cobranza. Estos son: teléfono, cartas, facsímil, gestiones legales (protestos y acciones judiciales), contratación de servicios externos, (abogados, agencias de cobranzas, servicios de investigación”.

Pero también tenemos costos por cobranza morosa. Aquí señalamos las que se incrementan por cobranza judicial, como por ejemplo el interés moratorio y el compensatorio, costos judiciales etc. que incluyen los personales y procesales que los describiremos mas adelante.

2.4.2.4.2 Tramite de recuperación

a) Extrajudicial

TORRES R. (2006, p.28) “Es el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos, préstamos personales: a) Ordinarios; b) acciones judiciales o gestiones extrajudiciales que le competen”.

b) Legal

GUEVARA X. (2011, p. 48) Legal “es todo lo relativo a la ley, lo que está conforme a ella, como término opuesto a ilegal, que es lo que no se adecua a la norma jurídica. Por ejemplo trabajar en actividad de objeto no prohibido, estando registrado como trabajador, es legal; pero robar es una actividad ilegal, pues el Código Penal lo prohíbe y sanciona”.

La norma legal o ley es toda disposición normativa emanada de un cuerpo legislativo estatal. Las leyes son generales y obligatorias y tiene sanción en caso de que no sean cumplidas.

Lo legal es lo ajustado a Derecho, a sea al conjunto de preceptos jurídicos que un Estado establece a través de los órganos especialmente creados para ello, para reconocer derechos a sus habitantes, limitarlos, e imponerles obligaciones.

Hay distintas materias fuera del ámbito específico del Derecho que se ocupan del estudio de lo legal, como la medicina legal, que estudia las normas que deben ser cumplidas por los profesionales de la salud para actuar dentro del marco de la ley.

Las conductas que no están permitidas expresamente por la ley, no son por ello ilegales, sino que para serlo, deberán estar expresamente prohibidas. Rige la norma general de la

libertad de acción, salvo que con esas conductas se perjudique derechos de terceros, o el orden o la moral públicas.

A través de las normas legales los órdenes sociales tratan de imponer conductas o abstenciones sin las cuales no sería posible la convivencia pacífica, y si bien estas conductas son en la mayoría de los casos establecidas por otras normas o reglas, como las morales o las jurídicas, la necesidad de garantizar su cumplimiento, obliga al legislador a establecerlas en forma compulsiva si el sujeto se niega a cumplirlas.

TORRES R. (2006, p.28) En términos bien generales, la palabra legal “es utilizada y aplicada en todo aquello que se encuentre relacionado con la ley, el derecho y la justicia”.

También todo aquello que se encuentra conforme a una ley o prescripto por esta, recibirá la denominación de legal. Por ejemplo, una ley es aquella norma jurídica que es dictada por el cuerpo legislativo de una nación, la autoridad competente que resuelve y decide al respecto, en tanto, esa ley o norma, una vez sancionada y en vigencia, deberá ser observada y respetada por todos aquellos que formen parte de alguna u otra manera de esa nación, siendo plausibles de castigo aquellos que no lo cumplan o respeten. Entonces, cuando sucede que un individuo procede en contra de lo que establece la ley, es común que se diga o comente, que ha actuado u obrado fuera del plano legal vigente en la comunidad en cuestión.

c) Llamada telefónica

WANDER K. (2001, p. 114) Llamada es la acción y efecto de llamar. “Este verbo permite hacer referencia a invocar, convocar, citar o nombrar a alguien o algo. También se le dice llamar al hecho de hacer ademanes o hablar para que una persona acuda o responda. Una llamada también es una invitación para inmigrar que se le realiza al futuro inmigrante con el envío de un billete que, por extensión, se conoce como billete de llamada”.

Por otra parte, una llamada es una señal o aviso que se realiza en un documento impreso o manuscrito. Su función es llamar la atención del lector hacia un lugar donde se incluye una nota, una corrección, una advertencia, una cita, una referencia u otro tipo de mensaje: “En

la llamada de la página treinta y ocho aparece mencionado” el libro de Ernesto Sábato (2008, pág 32).

En el ambiente militar, una llamada es un toque para que la tropa entre en formación. También es la señal que, mediante el clarín o la caja, solía hacerse desde un campo hacia otro con la intención de parlamentar.

KLARK J. (2010, p. 264) “Emisión de sonidos o palabras, o gesticulación que se hace con la intención de atraer la atención de una persona o animal: las autoridades hicieron una llamada de prudencia y disciplina a todos los ciudadanos”.

DUVAL L. (2007, p. 241) Voz, “sonido o gesto que sirven como señal para atraer la atención de una persona o animal: yo daba gritos desde la montaña, pero tú no oías mi llamada. Señal de un texto escrito que sirve para enviar al lector de una parte del texto a otra con el fin de relacionar conceptos o de ampliar información: las llamadas suelen hacerse con asteriscos o con números”.

GARCÍA W. (2008, p. 8) Comunicación a través del teléfono: “esperaba una llamada importante. Invitación o convocatoria que hace una persona a un grupo para que este actúe del modo más conveniente. Impulso o atracción que ejerce una cosa sobre una persona: sintió la llamada de la naturaleza y se marchó a vivir a la montaña”.

2.5 Hipótesis

El servicio de Pos crédito permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

2.6 Señalamiento de las variables

2.6.1 Variable independiente: Servicio de Post crédito

2.6.2 Variable dependiente: Recuperación de Cartera

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo se recolectó y analizó datos para probar hipótesis que fueron formuladas previamente. Se resaltó el análisis de partes o componentes del fenómeno en observación (que el investigador ha seleccionado por considerarlo importante). Se confió en la medición numérica, y el uso de la estadística para hacer inferencias a partir de los resultados obtenidos. Además se enfatizó la precisión y exactitud. Para este enfoque la única forma confiable de conocer la realidad fue a través de la medición numérica y el análisis de datos. Solo así los estudios obtuvieron los niveles de validez y confiabilidad en el proceso de construcción de conocimiento.

El enfoque cualitativo se le denomina enfoque holístico porque se consideró de todo, de indeterminado contexto, sin reducirlo al estudio de sus partes. Se utilizó al inicio de la investigación como una forma de obtener la información que permitió conocer el fenómeno en su totalidad antes de adentrarse a formular preguntas o hipótesis. Se basó en métodos de recolección de datos sin medición numérica, tales como las descripciones y las observaciones. Su propósito fue en “reconstruir” la realidad tal y como la observan los actores de un determinado sistema social, además se ubica en el paradigma crítico-propositivo por cuanto la realidad será cambiada de acuerdo a la necesidad del entorno sociocultural y se buscará una alternativa de solución para mejorar la colocación de post crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto Ltda.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes modalidades:

Investigación Bibliográfica

Se utilizó la investigación bibliográfica porque me permitió recolectar información secundaria relacionada con el problema a investigarse recurriendo a documentos como son los libros, revistas, periódicos, tesis de grado y otras publicaciones que facilitó la información de la misma que se utilizó para tener una idea clara de lo que se va a investigar.

Investigación de Campo

Esta modalidad de investigación permitió obtener información primaria, es decir lo que sucede en el interior de la empresa para ello se visitó las instalaciones para conversar con el personal que trabaja en la misma, de esta manera se obtuvo un mayor conocimiento sobre el problema que posee la organización.

Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

Investigación Explorativa

La investigación exploratoria se da cuando no conocemos el tema por investigar, o cuando nuestro conocimiento es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.

Esta investigación es exploratoria porque nos permitió conocer, palpar sucesos desconocidos, a fin de aumentar el grado de familiaridad con el tema de investigación, generar y verificar hipótesis, reconocer variables y así abordarlo correctamente.

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación “permite decir como es o se manifiesta el objeto, fenómeno o problema motivo de estudio, son investigaciones o estudios que buscan especificar y/o particularizar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Esta investigación es descriptiva ya que se recolectaron datos e identificaron situaciones predominantes de la investigación, esto es la relación entre las variables; con la finalidad de describir con exactitud actividades, procesos, entre otras.

Se utilizó la investigación descriptiva porque a través de ella se conoció y detalló las características más sobresalientes del inadecuado servicio de Post crédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda.

Se utilizó el nivel correlacional en donde se pudo evidenciar el grado de sociatividad entre la variable independiente con la variable dependiente, para observar sus causas y sus efectos.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Son todos los elementos que van a ser objeto de investigación, en nuestra investigación se trabajará con una población total de 900 personas.

3.3.2 Muestra

Para la obtención de la muestra se trabajará con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Probabilidad favor 50%

Q = Probabilidad en contra de la ocurrencia 50%

N = Población o universo (MERCADO META) 900

e = Nivel de error 5%

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (900)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (900) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{864,36}{0,9604 + 2,25}$$

$$n = \frac{864,36}{3,2104}$$

$$n = 285$$

3.4 Operacionalización de variables

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variable Independiente: Servicio de Post crédito

Contextualización	Categoría	Indicador	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Servicio de post crédito, consiste en brindar servicios de referencia, en un tiempo adecuado que el cliente requiera, posterior a la colación del crédito, como el financiamiento para emprender un nueva actividad que le permita solventar sus necesidades, a una tasas de interés referencial, que cubra el costo del producto.	Referencia Financiamiento Post Crédito Actividad	Comercial Personal Corto, mediano y Largo plazo Valor agregado Seguimiento del crédito Positiva Negativa	¿Le dan a usted referencia de la situación económica – financiera de la COAC 10 de Agosto Ltda.? ¿Con sus ingresos mensuales, adquiriría usted deuda con la COAC 10 de Agosto Ltda.? ¿Cada cuánto le hacen a usted seguimiento a su crédito por parte de la COAC 10 de agosto Ltda.? ¿Con el seguimiento que le hace a usted el oficial de crédito de la cooperativa, usted estaría garantizando el pago de su crédito?	Encuesta con un cuestionario dirigido a los socios de la COAC 10 de agosto

Fuente: COAC 10 de Agosto Ltda.

Elaborado por: Yadira Sarabia

Cuadro N° 2: Operacionalización de Variable dependiente

Recuperación de Cartera

Contextualización	Categoría	Indicador	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Es controlar el cumplimiento del monto total de crédito implantando un proceso y sistema de cobranza para alcanzar el cobro del deudor, con el objetivo de organizar actividades productivas para recuperar la liquidez	Proceso	Llamada telefónica Notificación Visita	¿Usted cree que es efectiva la gestión de cobranza para el pago del crédito por parte de la COAC 10 de Agosto Ltda.? ¿El sistema de cobranza que aplica la COAC 10 de agosto, es para usted satisfactorio? ¿Usted como socio está al tanto de las políticas de cobranza que aplica la COAC 10 de Agosto Ltda.? ¿Para bienestar de usted como socio, es productivo el sistema de cobranza de la COAC 10 de Agosto Ltda.?	Encuesta con un cuestionario dirigido a los socios de la Cooperativa
	Sistema	Cancelación en oficina del socio. Oficial de crédito cobra a domicilio.		
	Productividad	Efectiva Estancada		
	Liquidez	Solvencia Riesgo		

Fuente: COAC 10 de Agosto Ltda.

Elaborado por: Yadira Sarabia

3.5 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

Cuadro N° 3: Recolección de la información

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Observación	Diarios de campo Mapas o croquis Guías de observación Listas de cotejo
Entrevista	Guías de entrevista
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Propia
Elaborado por: Yadira Sarabia

3.6 Plan de procesamiento de la información

- ✓ En la presente investigación se realizó una aplicación de encuesta
- ✓ Conforme a las áreas de análisis objeto de la investigación con la ayuda de técnicas del cuestionario
- ✓ Además la información recolectada se tabuló a través del programa Microsoft Excel
- ✓ Se realizó su posterior análisis e interpretación de los datos obtenidos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información se procedió a la revisión de la información para detectar errores, omisiones, eliminar respuestas contradictorias para facilitar la tabulación y así llegar a las conclusiones del problema.

4.2 Interpretación de los resultados

1. Tiempo de referencia de la situación económica – financiera de la COAC 10 de Agosto Ltda.

Cuadro N° 4: Tiempo de referencia de la situación económica – financiera

INDICADORES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Anual	78	27,4	27,4	27,4
	Semestral	67	23,5	23,5	50,9
	Trimestral	45	15,8	15,8	66,7
	Bimensual	45	15,8	15,8	82,5
	Mensual	50	17,5	17,5	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Sarabia

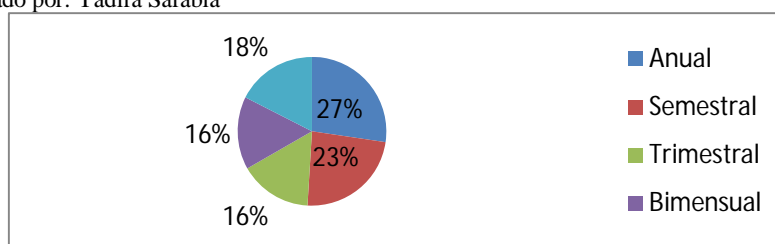


Gráfico N° 4: Tiempo de referencia de la situación económica – financiera

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de la muestra de 285 socios encuestados, indican que el 27,5% que representan 78 socios que la cooperativa entrega anualmente la información; mientras que 67 socios que representan el 23,5% mencionan que la cooperativa entrega semestralmente la información; por otro lado 50 socios que es el 17,5% de la población contestan que la cooperativa entrega información mensual de los estados financieros; el 15,8% que significa 45 socios menciona que la cooperativa entrega trimestralmente la información y el mismo segmento bimensualmente.

Con estos resultados vemos que la cooperativa entrega la información económica financiera a los socios en un conglomerado en el segmento anual y semestralmente. Desde punto de vista teórico y legal la cooperativa está cumpliendo en entregar a sus socios la información dentro de los tiempos establecidos, por lo que les da confianza en depositar como realizar créditos en la institución.

2. Seguimiento de su crédito por parte de la COAC 10 de agosto Ltda.

Cuadro N° 5: Seguimiento de su crédito

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Quincenal	64	22,5	22,5
	Mensual	32	11,2	33,7
	Bimensual	38	13,3	47
	Trimestral	75	26,3	73,3
	Semestral	76	26,7	100
	Total	285	100	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

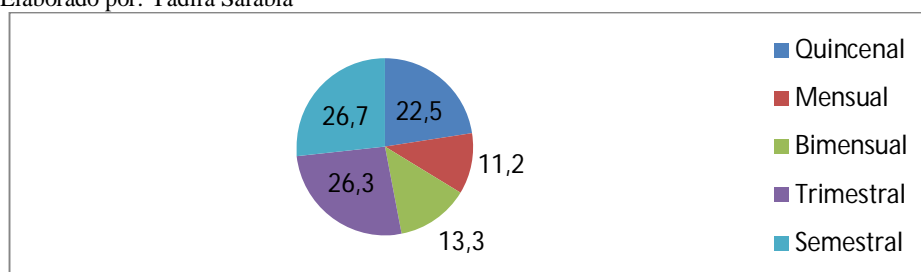


Gráfico N° 5: Seguimiento de su crédito

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De los 285 encuestados, indican el 26,7% que representan 76 indican semestralmente le hacen un seguimiento al crédito. Por otro lado 75 encuestados que representa el 26,3% que trimestralmente le han realizado seguimiento a su crédito. 64 encuestados que da un 22,5% indica que si le dan quincenalmente un seguimiento al crédito otorgado. 38 personas que son el 13,3% indican que bimensualmente la han hecho un seguimiento al crédito. El 11,2% que son 32 personas mencionan que mensualmente le realizan el un seguimiento al crédito otorgado.

Se puede deducir que la cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto, no realiza continuamente el seguimiento a los microcréditos, dejando que la cartera madure y los socios que caen en morosidad, se les vuelva difícil ponerse al día, como a la cooperativa recuperar su capital en giro en tiempos destinado, dejándole sin liquides y rotación del efectivo.

3. Adquisición de deuda con la COAC 10 de Agosto Ltda.

Cuadro N° 6: Adquisición de deuda

	Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	48	16,8	16,8	16,8
	De acuerdo	52	18,2	18,2	35,1
	Parcialmente de acuerdo	79	27,7	27,7	62,8
	No está de acuerdo	65	22,8	22,8	85,6
	No saber	41	14,4	14,4	100
	Total		285	100	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

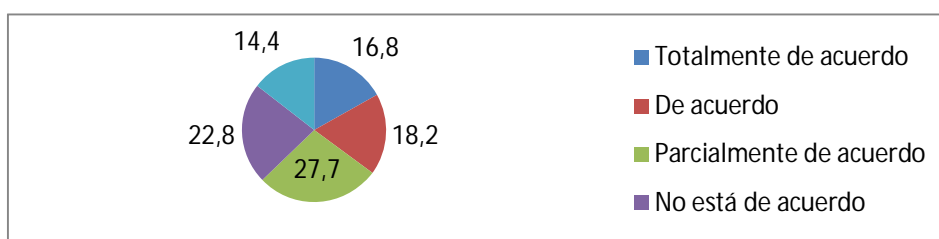


Gráfico N° 6: Adquisición de deuda

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados obtenidos 79 personas encuestadas que representan el 27,7% indican que parcialmente estarían de acuerdo seguir utilizando los créditos de nuestra cooperativa. 65 personas que da el 22,8% no están de acuerdo en seguir utilizando los servicios de la cooperativa. 52 encuestados que representan el 18,2 por ciento indican estar de acuerdo en seguir utilizando los servicios crediticios de lo COAC. El 16,8% de personas que son 48 están totalmente de acuerdo en seguir utilizando los servicios crediticios de la COAC. Mientras que 41 socios que representan el 14,4% indican no saber si utilizarían los servicios crediticios de la cooperativa.

De la población objeto de estudio podemos ver que la concentración de poder utilizar los servicios crediticios de la cooperativa está en un rango de parcialmente y no estar de acuerdo, por lo que la cooperativa no tiene fidelizado sus socios para poder ocupar sus servicios de microcrédito.

4. Seguimiento posterior a la realización de su microcrédito

Cuadro N° 7: Seguimiento de su microcrédito

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	34	11,9	11,9	11,9
	De acuerdo	79	27,7	27,7	39,6
	Parcialmente de acuerdo	84	29,5	29,5	69,1
	Indeciso	31	10,9	10,9	80
	No están de acuerdo	57	20	20	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

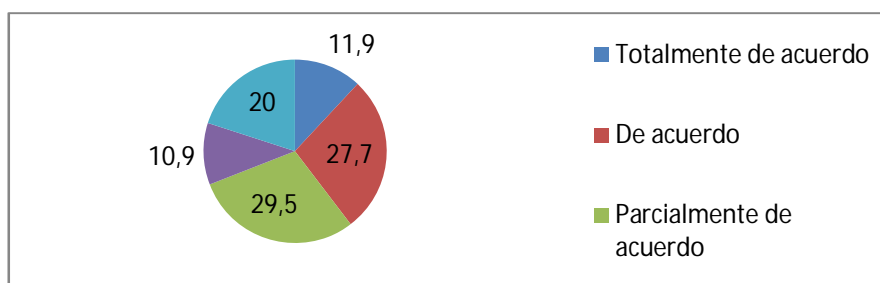


Gráfico N° 7: Seguimiento de su microcrédito

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De las encuestas tabulados, 84 personas que representan el 29,5% estarían de parcialmente de acuerdo que le hagan un seguimiento al crédito. 79 personas que representan el 27,7% están de acuerdo se le hagan un seguimiento al crédito. 57 personas que representa el 20% no están de acuerdo que les hagan un seguimiento al crédito, 34 personas están totalmente de acuerdo que se les haga un seguimiento que representan el 11,9%. El 10,9% que son 31 personas están indecisos que les hagan un seguimiento al crédito.

Del total de la muestra estudiada que son 285 socios, se encuentran en un segmento de acuerdo y parcialmente de acuerdo que le hagan un seguimiento a los microcréditos, quiere decir que los socios necesitan apoyo técnico y seguimiento a sus créditos para poder cumplir con sus obligaciones crediticias, y no caer en mora.

5. Pago de su crédito

Cuadro N° 8: Pago de su crédito

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	48	16,8	16,8	16,8
	De acuerdo	65	22,8	22,8	39,6
	Parcialmente de acuerdo	79	27,7	27,7	67,4
	Inseguro	56	19,6	19,6	87
	No está de acuerdo	37	13	13	100
	Total		285	100	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

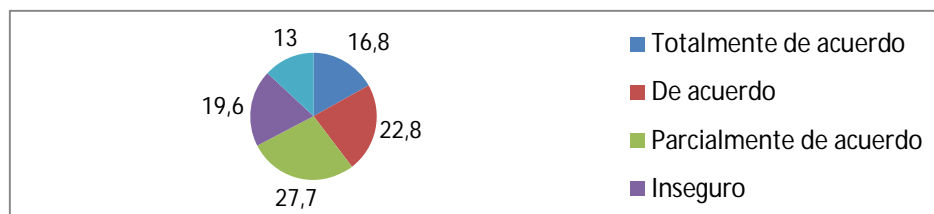


Gráfico N° 8: Pago de su crédito

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados arrojados son los siguientes: 79 personas que representan el 27,7% dicen que parcialmente de acuerdo en garantizar la devolución del microcrédito de la COAC. 65 personas que representa el 22,8% indican que está de acuerdo en garantizar la devolución del microcrédito. Mientras que 48 personas que representan el 16,8% están totalmente de acuerdo que el seguimiento de los oficiales de crédito garantizaran la devolución del microcrédito. El 13% que son 37 personas que indican que no están de acuerdo en garantizar la devolución del microcrédito de la COAC, con el seguimiento del oficial de crédito.

Con el estudio realizado podemos determinar que el seguimiento de los oficial de crédito en un segmento de Parcialmente garantizaría la devolución del crédito, como están inseguros que la acción de los oficiales de cumplimiento garantizarían la devolución del crédito.

6. Servicios de los oficiales de crédito para el pago de su crédito por parte de la Cooperativa 10 de agosto Ltda.

Cuadro N° 9: Servicios de los oficiales de crédito

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	35	12,3	12,3	12,3
	Casi siempre	45	15,8	15,8	28,1
	Regularmente	98	34,4	34,4	62,5
	Nunca	47	16,5	16,5	78,9
	No Sabe	60	21,1	21,1	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

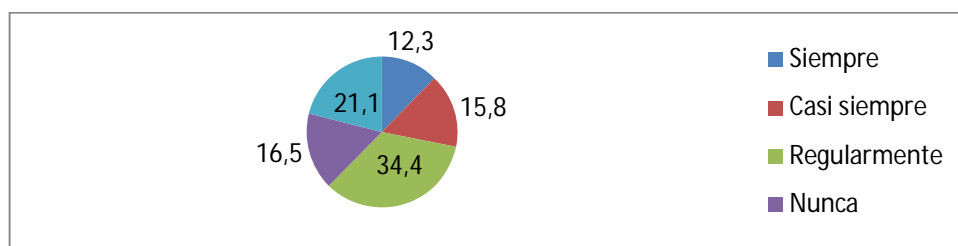


Gráfico N° 9: Servicios de los oficiales de crédito

ANALISIS E INTERPRETACION

Tabulado los datos los resultados son los siguientes: 98 personas que representan el 34,4% indican que regularmente requieren del servicio de la visita de los oficiales de crédito. 60 personas que representa el 21,1% indican que si requieren del servicio de la visita de los oficiales de crédito. 47 Personas que representan el 16,5% indican que nunca requieren del servicio de la visita de los oficiales de crédito; 45 socios que representan el 15,8% indican que casi siempre necesitan de los requieren del servicio de la visita de los oficiales de crédito 35 personas que representan el 12,3% si requieren del servicio de la visita de los oficiales de crédito.

De la muestra de 285 socios, se confirma que regularmente necesitan los servicios de la visita de los oficiales de crédito, para que le asesoren en los aspectos financieros y poder cumplir con las cuotas del crédito y no pagar intereses de mora, como generar gastos por concepto de cobranza para la cooperativa.

7. Tasa de interés que trabaja la COAC 10 de Agosto Ltda.

Cuadro N° 10: Tasa de interés

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	57	20	20	20
	De acuerdo	43	15,1	15,1	35,1
	Parcialmente de acuerdo	81	28,4	28,4	63,5
	Inseguro	56	19,6	19,6	83,2
	No está de acuerdo	48	16,8	16,8	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadirá Sarabia

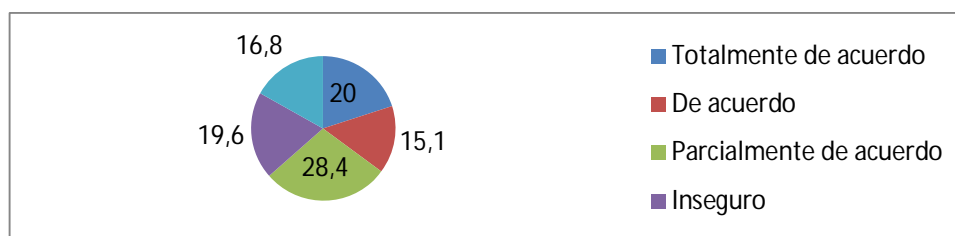


Gráfico N° 10: Tasa de interés

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados obtenidos tenemos que 81 personas que es el 28,4% están parcialmente de acuerdo de los intereses. 57 personas que es el 20% están totalmente de acuerdo con la tasa de intereses de la COAC 10 de agosto. 56 personas que representan el 19,6% están inseguras en la tasa de interés que aplica la cooperativa. 48 personas no están de acuerdo con la tasa de interés del 16,8. El 15,1% por ciento que representa el 43 personas están de acuerdo con la tasa de interés.

De acuerdo al estudio realizado se concluye que los socios parcialmente están de acuerdo con la tasa de interés que la cooperativa aplica a los microcréditos, por otro lado es un segmento del 20% están totalmente de acuerdo y el 19,6% tiene una inseguridad en la tasa de interés, por lo que la cooperativa debe realizar un mejor estudio de la tasa de interés, para satisfacer a sus asociados, pero a la vez no afectar a sus estados de resultados que generen positivamente, y poder seguir brindando el servicio requerido.

8. Tasa de interés real que termina pagando del crédito que realizo en la COAC 10 de agosto Ltda.

Cuadro N° 11: Tasa de interés real

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	37	13	13	13
	Casi siempre	52	18,2	18,2	31,2
	Regularmente	84	29,5	29,5	60,7
	Nunca	50	17,5	17,5	78,2
	No Sabe	62	21,8	21,8	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

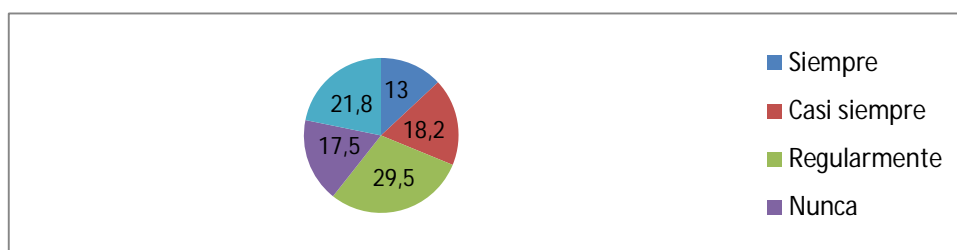


Gráfico N° 11: Tasa de interés real

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada 84 personas que son el 29,5% están regularmente consientes de la tasa que terminan cancelando. 62 encuestados que son el 21,8% no saben la tasa que terminan pagando. 52 personas que representan el 18,25% casi siempre están de acuerdo de la tasa de interés. 50 personas que es el 17,5% nunca saben que tasa terminan pagando. 37 personas que representan el 13% siempre están conscientes de la tasa de interés de pagan de intereses.

En la muestra de estudio se puede considerar que regularmente conocen la tasa de interés, por lo que la cooperativa debe considerar el transparentar la tasa de interés que termina pagando el socio para que este consiente del pago de la tasa y considerar una transparencia de la información a los socios.

9. Gestión de cobranza para el pago del crédito por parte de la COAC 10 de agosto Ltda.

Cuadro N° 12: Gestión de cobranza

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	38	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	76	26,7	26,7	40
	Nunca	68	23,9	23,9	63,9
	Insuficiente	46	16,1	16,1	80
	No Sabe	57	20	20	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

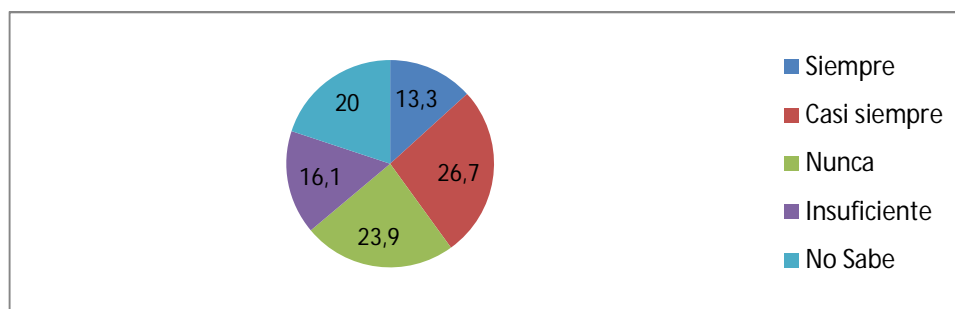


Gráfico N° 12: Gestión de cobranza

ANALISIS E INTERPRETACION

De los encuestados se ha recogido que 68 personas que representan el 23,9% nunca es efectiva la gestión de cobranza de la cooperativa. 76 personas que representan el 26,7% indican que casi siempre es la gestión de cobranza de la cooperativa. 57 personas que del total es el 20% indican que no saben si es la gestión de cobranza de la cooperativa. 46 personas que es 16,1% concluyen que es insuficiente la gestión de cobranza de la cooperativa. 38 personas que es el 13,3 % indican que si la gestión de cobranza de la cooperativa es efectiva.

Los socios están satisfechos por la gestión de cobranza de la cooperativa, donde se realiza un post crédito para poder recuperar los fondos colocados y tener el giro de dinero, recuperar los créditos de manera dinámica y cumplir con el proceso de post crédito.

10. El sistema de cobranza que aplica la Cooperativa 10 de agosto es para usted satisfactorio

Cuadro N° 13: Satisfacción del sistema de cobranza

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	11,9	11,9	11,9
	Casi siempre	52	18,2	18,2	30,2
	Tal vez	87	30,5	30,5	60,7
	Nunca	46	16,1	16,1	76,8
	No Sabe	66	23,2	23,2	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

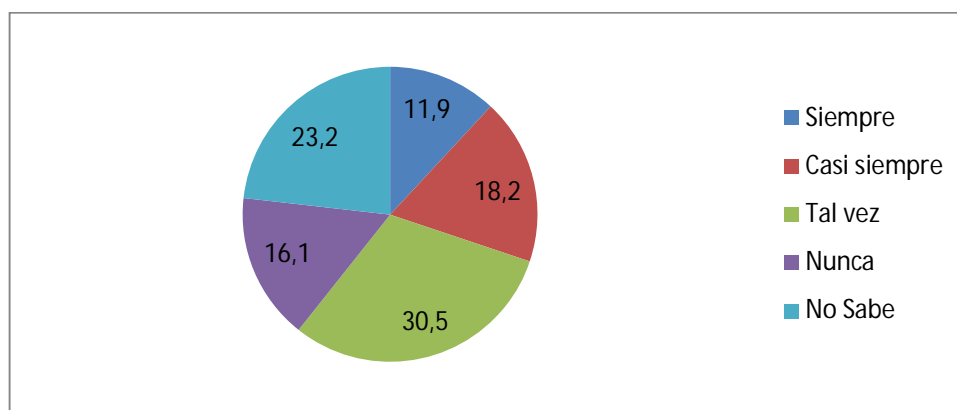


Gráfico N° 13: Satisfacción del sistema de cobranza

ANALISIS E INTERPRETACION

De los encuestados se ha recogido que 87 personas que representan el 30,5% tal vez es satisfactorio el sistema de cobranza. 66 personas que representan el 23,2% indican que no saben si es satisfactorio el sistema de cobranza. Casi siempre satisfactoriamente el sistema de cobranza dicen 52 personas que representan el 18,2%. 46 personas que del total es el 16,1% indican que nunca es satisfactorio el sistema de cobranza. 34 personas que es el 11,9 están consiente que es buen satisfactorio el sistema de cobranza.

Los socios consideran que la gestión de cobro de la cooperativa es tal vez efectiva, por lo que la cartera de socios morosos aumenta, ya que no realizan un seguimiento adecuado a los créditos, siendo ineficiente la gestión de cobranza.

11. Reestructuraciones en los créditos atrasados de la Cooperativa 10 de agosto ha realizado

Cuadro N° 14: Reestructuraciones en los créditos atrasados

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	58	20,4	20,4	20,4
	Casi siempre	68	23,9	23,9	44,2
	A veces	74	26	26	70,2
	Nunca	35	12,3	12,3	82,5
	No Sabe	50	17,5	17,5	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

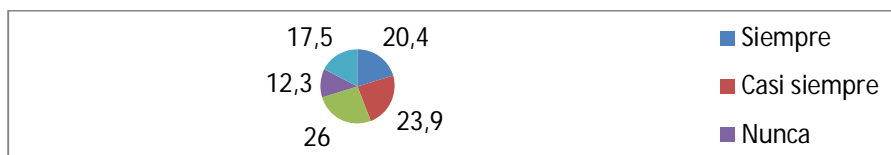


Gráfico N° 14: Reestructuraciones en los créditos atrasados

ANALISIS E INTERPRETACION

De acuerdo a la encuesta indica que 74 personas que representan el 26% indican que verifican el sistema de cobranza; 68 encuestados que significan el 23,9% indican que casi siempre verifican el sistema de cobranza; el 20,4 que son 58 personas indican que siempre verifican el estado del sistema de cobranza; 50 personas que son el 17,5 personas ratifican que no saben si verifican el sistema de cobranza; 35 personas que de él total 12,3 porciento dicen que no verifican el sistema de cobranza.

La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. Considero que el microcrédito permite que las personas de bajos recursos mejoren su activo inicial, utilizando su capital humano y productivo de manera más rentable, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Es por ello que es el producto que tiene mayor riesgo de recuperación, por lo tanto exige un trabajo en un 90% del tiempo en la calle y 10% en oficina.

12. Calificación de la organización de los empleados de la COAC 10 de agosto

Cuadro N° 15: Calificación de los empleados

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	26	9,3	9,3	9,3
	Poco excelente	32	11,4	11,4	20,7
	Regular	79	28,2	28,2	48,9
	Insuficiente	87	31,1	31,1	80
	Mala	56	20	20	100
	Total		280	100	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

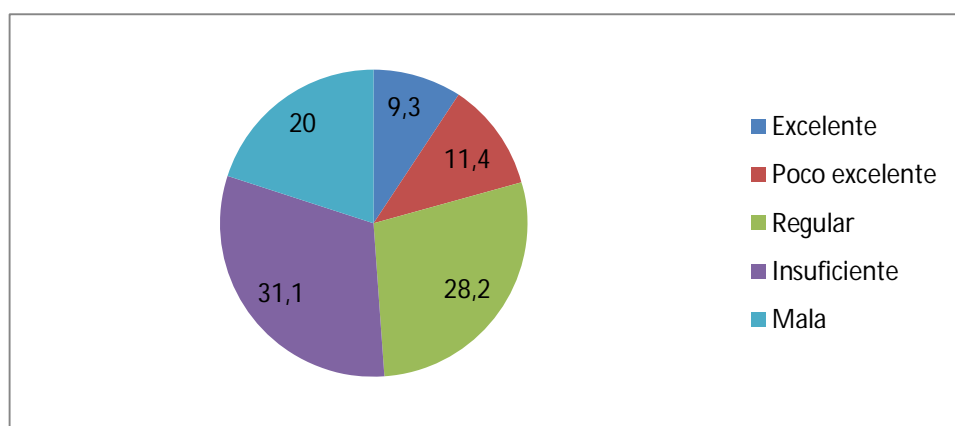


Gráfico N° 15: Calificación de los empleados

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de encuestados 87 personas califican de insuficiente la organización de la empresa; 79 encuestados que son el 28,2% indican que la organización es regular; 56 personas que representan el 20 % indican que de mala la organización de la empresa; el 11,4 que son 32 personas indican que la organización es poco excelente en la organización y el 26 personas que es el 9,3% indican que es buena la organización.

Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

13. Conoce las políticas de cobranza que aplica la COAC 10 de agosto Ltda.

Cuadro N° 16: Políticas de cobranza

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	46	16,1	16,1	16,1
	Casi siempre	35	12,3	12,3	28,4
	A veces	97	34	34	62,5
	Nunca	35	12,3	12,3	74,7
	No Sabe	72	25,3	25,3	100
	Total	285	100	100	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

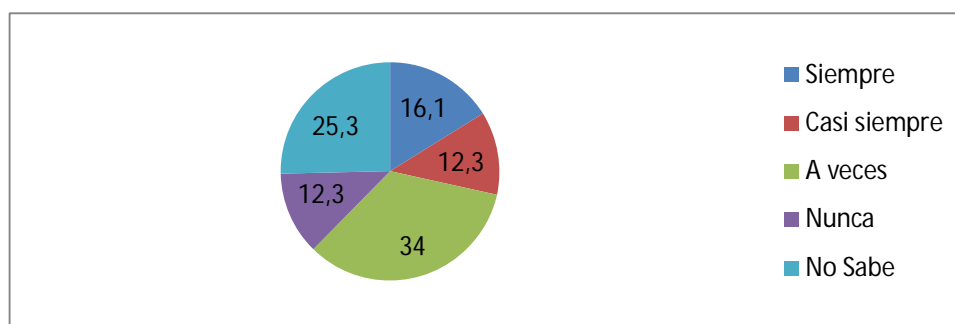


Gráfico N° 16: políticas de cobranza

ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de encuestados 97 personas que son el 34% indican que a veces están al tanto de las políticas de cobranza que realiza la cooperativa; 72 personas que son el 25,33 no están al tanto de las políticas de cobranza que realiza la cooperativa; el 16,1 que son 46 personas indican que siempre están al tanto de las políticas de cobranza que realiza la cooperativa; el 12,3 que significa 35 personas indican que casi siempre están al tanto de las políticas de cobranza que realiza la cooperativa; y por otro lado 35 personas que representa el 12,3% nunca están al tanto de las políticas de cobranza que realiza la cooperativa.

Una de las estrategias de cobranza es que el sujeto de crédito tenga conocimiento de la información crediticia para poder cumplir con sus obligaciones y poder cumplir con lo que dispone la ley con la transparencia de la información que cumplen las instituciones financieras.

14. Productividad del sistema de cobranza de la COAC 10 de agosto

Cuadro N° 17: Productividad del sistema de cobranza

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	78	27,4	27,4
	Casi siempre	67	23,5	50,9
	A veces	45	15,8	66,7
	Nunca	45	15,8	82,5
	No Sabe	50	17,5	100
	Total	285	100	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

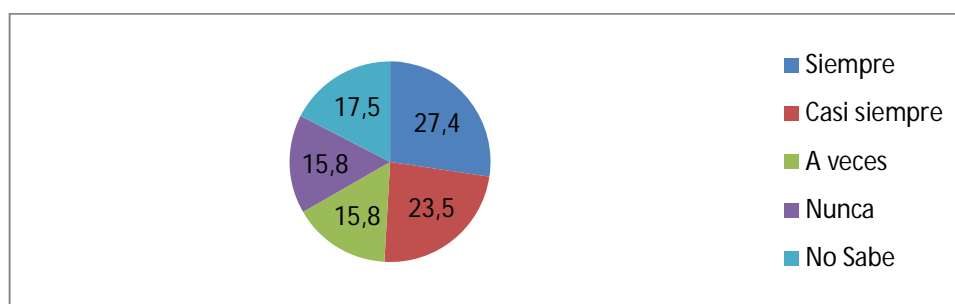


Gráfico N° 17: Productividad del sistema de cobranza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtuvimos lo siguiente: 78 personas que es el 27,4 indican que siempre es productivo el sistema de cobranza de la COAC; 67 encuestados que son el 23,5% indican que casi siempre es productivo el sistema de cobranza de la COAC; 50 personas que es el 17,5 mencionan que no sabe si es productivo el sistema de cobranza de la COAC; 45 personas que es el 15,8 dicen que a veces es productivo el sistema de cobranza de la COAC y 45 personas que representan el 15,8% dicen que nunca es productivo el sistema de cobranza de la COAC.

El sistema permite implementar y definir políticas de gestión de forma paramétrica y disponer de herramientas de análisis estadístico y de comparación que permiten contar con una muy buena base de información para la toma de decisiones y de gestión, el uso apropiado de estas facilidades apoyará a mejorar la productividad y optimizar los procesos propios del área de cobranza.

15. Cuándo usted recibe la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto le dan un seguimiento y monitoreo a su crédito dando alternativas de pago

Cuadro N° 18: Seguimiento y monitoreo de su crédito

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	92,00	32,30	32.3
	Casi siempre	48,00	16,80	49.1
	A veces	62,00	21,80	70.9
	Nunca	25,00	8,80	79.6
	No Sabe	58,00	20,40	100.0
	Total	285,00	100.0	100.0

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Yadira Sarabia

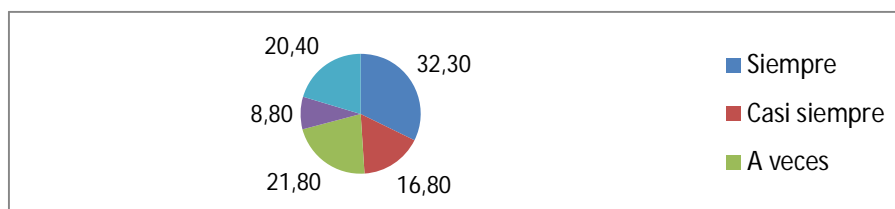


Gráfico N° 18: Seguimiento y monitoreo de su crédito

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados 92 personas que representan al 32,30% manifiestan que siempre reciben la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto y les dan un seguimiento y monitoreo al crédito dándoles alternativas de pago; 62 personas que representan al 21,8% indican que casi siempre reciben la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto; 58 personas que son el 20,40% dicen que no saben si reciben la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto; 48 encuestados que suman el 16,80% predominan que siempre reciben la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto; 25 personas que son el 8,80% manifiestan que nunca reciben la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto y les dan un seguimiento y monitoreo al crédito dándoles alternativas de pago.

De acuerdo a la información secundaria cuando un crédito esta con problemas de pago se tiene la opción de reestructurar el crédito siempre y cuando los intereses sean cancelados y reestructurados de acuerdo a la realidad del tiempo y del monto.

4.3 Verificación de hipótesis

En este Trabajo de investigación, la hipótesis planteada es la siguiente:

El servicio de Pos crédito permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

Si se recurre a la información obtenida del trabajo de campo y se analiza detenidamente las preguntas:

Cuadro N° 19: Frecuencia observada

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS				TOTAL
	PREGUNTA 11	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	
Siempre	58	46	78	92	274
Casi siempre	68	35	67	48	218
A veces	74	97	45	62	278
Nunca	35	35	45	25	140
No Sabe	50	72	50	58	230
TOTAL	285	285	285	285	1140

Elaborado por: Yadira Sarabia

Las políticas de Postcrédito nos permitirán mejorar la recuperación de cartera vecida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto Ltda.

Las mejoras realizadas a futuro permitirán que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto, optimice su posicionamiento en la percepción mental que los socios paguen sus créditos puntualmente.

Con estos argumentos se rechaza la hipótesis nula, es decir: H_0 El servicio de Postcrédito no permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda.; y se acepta la hipótesis alterna que dice que: H_1 El servicio de Postcrédito si permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H_0 ; El servicio de Postcrédito no permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto Ltda.

H_1 ; El servicio de Postcrédito si permitirá mejorar la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

b) Modelo Matemático

H_0 ; $O = E$

H_1 ; $O \neq E$

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

2. Regla de decisión

Se encontró el grado de libertad correspondiente: $gl = 12$

$$1 - 0,01 = 0,99;$$

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (4-1)(5-1) = 12$$

- Los valores de X^2 a los niveles de confianza de 0.05, es igual a 21,026 y a 0.01 es igual a: 26,217, de acuerdo a la tabla consultada para el grado de libertad 12.
- Se procesó la información en base a la pregunta numero: 11, 13, 14 y 15, cuyo resultado se estableció el valor $X^2 = 64,29$, como lo indica la tabla, aplicando la fórmula del chi cuadrado:

Cálculo de X^2

Cuadro N° 20: Frecuencia esperada

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 11	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	
Siempre	68,5	68,5	68,5	68,5	274,0
Casi siempre	54,5	54,5	54,5	54,5	218,0
A veces	69,5	69,5	69,5	69,5	278,0
Nunca	35,0	35,0	35,0	35,0	140,0
No Sabe	57,5	57,5	57,5	57,5	230,0
					1140,0

Elaborado por: Yadir Sarabia

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde “ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de χ^2 obtenida.

Procedimiento para calcular el chi cuadrada (X^2)

PREGUNTAS	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E
(PREGUNTA 11 / SIEMPRE	58	68,5	-10,50	110,25	1,61
PREGUNTA 11 / CASI SIEMPRE	68	54,5	13,50	182,25	3,34
PREGUNTA 11 / A VECES	74	69,5	4,50	20,25	0,29
PREGUNTA 11 / NUNCA	35	35,0	0,00	0,00	0,00
(PREGUNTA 11 / NO SABE	50	57,5	-7,50	56,25	0,98
(PREGUNTA 13 / SIEMPRE	46	68,5	-22,50	506,25	7,39
PREGUNTA 13 / CASI SIEMPRE	35	54,5	-19,50	380,25	6,98
PREGUNTA 13 / A VECES	97	69,5	27,50	756,25	10,88
PREGUNTA 13 / NUNCA	35	35,0	0,00	0,00	0,00
(PREGUNTA 13 / NO SABE	72	57,5	14,50	210,25	3,66
(PREGUNTA 14 / SIEMPRE	78	68,5	9,50	90,25	1,32
PREGUNTA 14 / CASI SIEMPRE	67	54,5	12,50	156,25	2,87
PREGUNTA 14 / A VECES	45	69,5	-24,50	600,25	8,64
PREGUNTA 14 / NUNCA	45	35,0	10,00	100,00	2,86
(PREGUNTA 14 / NO SABE	50	57,5	-7,50	56,25	0,98
(PREGUNTA 15 / SIEMPRE	92	68,5	23,50	552,25	8,06
PREGUNTA 15 / CASI SIEMPRE	48	54,5	-6,50	42,25	0,78
(PREGUNTA 15 / A VECES	62	69,5	-7,50	56,25	0,81
(PREGUNTA 15 / NUNCA	25	35,0	-10,00	100,00	2,86
(PREGUNTA 15 / NO SABE	58	57,5	0,50	0,25	0,00
				$X^2 =$	64,29

Elaborado por: Yadira Sarabia

El valor de X^2 para los valores observados es de **64,29**

DECISIÓN

X^2 calculado = **64,29**

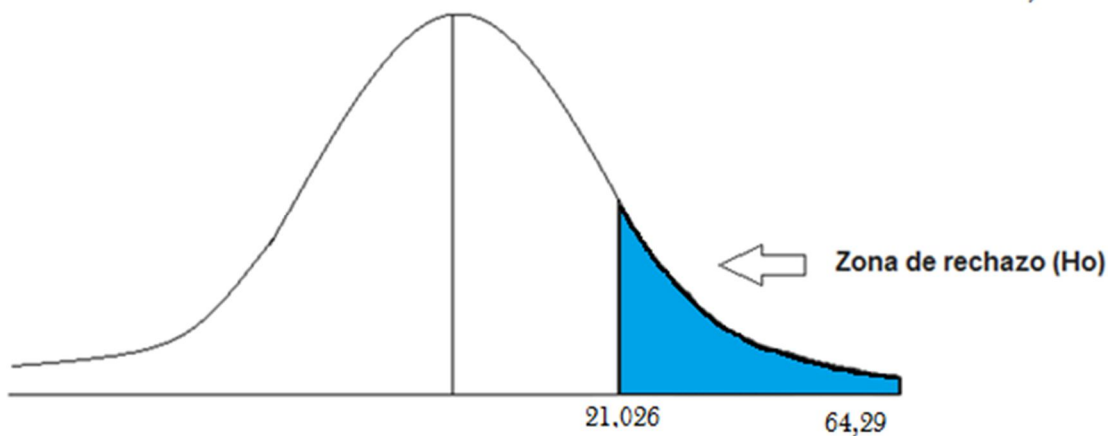
X^2 tabla = 21,026 al 95% de nivel de confianza.

X^2 tabla = 26,217 al 99% de nivel de confianza.

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: **“El servicio de Postcrédito si permitirá mejorar la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.”**; por lo que se establece que las políticas de post crédito permitirá mejorar la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto del 2012.

Gráfico de la decisión del chi cuadrado

Gráfico N° 19: Chi cuadrado



Elaborado por: Yadira Sarabia

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de haber terminado el trabajo de investigación y analizado los aspectos del mismo, establecemos varias conclusiones:

- Los socios no actualizan anualmente su situación financiera, ni tampoco tienen un seguimiento adecuado con asesoramiento a los microcréditos colocados, en donde los socios se sienten solos, mucho más cuando el crédito se comienza a caer y sube la morosidad
- Los socios están un poco reacios a que la COAC, realice un seguimiento al crédito, por falta de una cultura y conocer el proceso del microcrédito, pero a la vez están consiente que con una asistencia técnica a su debido tiempo el crédito va hacer devuelto sin ningún problema.

- La mayor parte de socios están de acuerdo con la tasa de interés con la que trabaja la COAC 10 de Agosto Ltda.; pero hay socios que desconocen lo que la cooperativa ofrece. De la misma forma tienen la predisposición de seguir utilizando los productos, especialmente el microcrédito.
- La mayoría de socios sabe el porcentaje real de interés que termina pagando sobre su crédito, los empleados están cumpliendo con parte de su trabajo lo cual no es suficiente. Falta una verdadera difusión y brindar el servicio por el cual pagan los socios que es el Postcrédito, que al momento que ellos reciban se van a sentir satisfechos.
- Los socios deben que falta una buena planificación del departamento de cobranza, que más halla sea de cobranza, sea de Postcrédito para que sean asesorados en el emprendimiento de mejoramiento o inicio de una nueva microempresa.
- El servicio de crédito y Postcrédito está mal aplicado ya que no se hace un respectivo seguimiento del destino del crédito. La metodología de la aplicación del microcrédito no se está cerrando aplicando debidamente.

5.2 RECOMENDACIONES

Al analizar la investigación se ha podido determinar los principales problemas y defectos existentes en la organización, lo cual nos impulsa a buscar posibles soluciones o recomendar acciones que permitan fortalecer el desarrollo de la empresa entre las cuales tenemos:

- Los socios deben actualizar anualmente la situación financiera y datos a la cooperativa, como la cooperativa tomar como política actualizar la información anual, y realizar un seguimiento adecuado estableciendo estrategias para que el socio se sienta respaldado.

- Establecer un procedimiento de Postcrédito para que tanto los socios como la cooperativa tengan conocimiento de la situación de cada crédito. Para la cual se debe concientizar a los socios del propósito de realizar el seguimiento, que no es más darle apoyo y seguimiento, estableciendo normas desde un inicio con los socios.
- Implementar un plan de difusión de los productos que ofrece la COAC 10 de Agosto Ltda. para lograr su desarrollo. Con lo cual se dará ventaja de confianza a los socios ya que demuestran seguir queriendo los productos, como difundir la tasa de interés que se aplica a los microcréditos porque tiene un costo alto, se debería socializar con los socios.
- Proponer un excelente servicio al cliente, explicar a los socios los beneficios del producto principal que la cooperativa ofrece, esto es los pasos de la pre venta y la post venta del producto para lograr la fidelización y que se conviertan en clientes cumplidos. Los canales de comunicación entre los socios y la Cooperativa deben ser horizontales para que exista el ingreso y salida de información efectiva.
- La organización de la COAC, debe mejorar, dando una buena imagen, más que todo en el Postcrédito, para que el socio se sienta respaldado por su Cooperativa. Para lo cual deben planificar cada semana buscando estrategias de cobro y de fidelización del socio.
- Proponer un modelo de procedimientos de Postcrédito para disminuir el impacto en la recuperación de cartera de la COAC 10 de Agosto Ltda.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Título: Proponer un manual de procedimientos para el servicio de Postcrédito y disminuir el impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

Institución ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda.

Beneficiarios: La COAC 10 de Agosto Ltda.

Clientes Internos de la Empresa

Clientes Externos

Costo: \$ 5302,50

Ubicación: País: Ecuador

Zona: Centro del País

Dirección de la matriz: Av. 12 de noviembre y Tomas Sevilla

Tiempo estimado para la ejecución: **Inicio:** Noviembre 2013

Fin: Mayo 2014

Equipo Técnico responsable: Investigadora: Vilma Yadira Sarabia Rodríguez

Tutor: Ing. Carlos Beltrán

Gerente de la COAC 10 de Agosto Ltda.

Ubicación: País: Ecuador

6.2 Antecedentes de la propuesta

Dentro del análisis de campo que se obtuvo, es importante considerar que la Cooperativa 10 de agosto debe, en primer lugar actualizar los datos de los socios y clientes para tener una base de datos más real; lo más importante que se pudo obtener es que el proceso del microcrédito no se está procesando debidamente, especialmente en el post crédito, ya que la mayor parte de socios indican que no han tenido un asesoramiento técnico para llevar de mejor manera la devolución del dinero, en donde se sienten insatisfechos en el servicio de la cooperativa, ya que solo está para dar el crédito y cobrar, por lo que en la investigación de campo se sugiere que se implemente, un modelo de políticas y procedimientos de pos crédito para disminuir el impacto en la recuperación de cartera de la COAC 10 de Agosto Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto Ltda., es una Cooperativa de Capital Variable, de ilimitado número de socios, que se denominará “Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., de la ciudad de Ambato, la misma que se registrará por las disposiciones contenidas en la ley de Cooperativas al Reglamento General, el Estatuto y su Reglamento.¹⁰ El servicio de la Cooperativa está dirigido a toda la población de escasos recursos económicos de la zona centro del país, tanto urbano como marginal.

6.3 Justificación

Tanto a nivel mundial como en Ecuador, es de vital interés que las entidades Financieras, presenten certificaciones de calidad, esto facilita para medir al grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, problemas de control y administración interna detectados, garantizando así la seriedad de cada una ellas, brindando confiabilidad a sus clientes tanto internos, como externos, debido a la seguridad que estas presentan, por tener su certificación emitidas por calificadoras internacionales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “10 de Agosto” Ltda., implemente nuevas técnicas en lo que se refiere de Servicio, productos crediticios adecuadas para enfrentar a la competencia, ya que, hoy en día el cliente no busca solo un servicio, sino satisfacer todas sus necesidades y entre ellas está ser atendido con respeto, amabilidad, que él cliente se sienta a gusto con los empleados y esto genere el deseo de regresar al lugar donde fue atendido cordialmente.

Además contribuirá al fortalecimiento de la gestión administrativa y operativa de la institución, en lo que se refiere al manejo de la cartera de clientes con las metas propuesta tanto a corto a largo plazo, el resultado se verá desembocada en el incremento del nivel de satisfacción de los clientes, por tener la seguridad de obtener un servicio de calidad, eficiente y oportuna.

La propuesta tiene la finalidad de implementar un modelo de gestión del post crédito, que de alguna manera garantice que se lleve el ciclo de un verdadero y apropiado microcrédito, más que todo con la visión de conservar una cartera sana, darle al socio un valor agregado, que es darle un seguimiento al crédito con el objetivo que pueda aplicarse la premisa ganar - ganar, ya que a la COAC le interesa que el dinero retorne sin mayores dificultades de cobro, lo que le permitirá seguir creciendo, como al socio poder cumplir con su obligación crediticia.

Para el desarrollo de nuestro trabajo de Investigación, se efectuó un análisis minucioso, con el fin de determinar y mejorar el dinamismo interno y externo del Departamento de

Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., así como conocer las innovadoras herramientas para evaluar el desempeño laboral del personal de la Institución e identificar el beneficio que estas herramientas aportan a la Organización, con el fin de incrementar su Productividad.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos para el servicio de Postcrédito y disminuir el impacto en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el mercado comparando la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011 con otras Cooperativas.
- Establecer procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.
- Implementar procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.

6.5 Análisis de factibilidad

Para poder establecer la factibilidad de nuestra propuesta debemos tomar en cuenta ciertos aspectos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., está enfocada a contribuir de manera eficiente a su colectividad, incentivando a sus clientes y socios con una atención de calidad, que se lograra únicamente con una buena evaluación del desempeño y posteriormente, una adecuada capacitación de su personal. Beneficiándose así no solo la Institución sino también el Contingente Humano, tanto interno como externo. La competitividad es uno de los elementos fundamentales que considera la Organización, ya que se debe estar a la par del mercado competitivo.

6.5.1 Aspecto Socio Cultural.- Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., a través de su actividad, promueve la creación de beneficios para sus clientes, socios y lo que es mejor a un, el beneficio de la comunidad en general y especialmente donde se encuentran operando la misma. Es importante poner en práctica los principios de basilea y los principios cooperativos que estipula la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

6.5.2 Aspecto Económico.- Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., cuenta con un valioso recurso económico, el mismo que le permite satisfacer las necesidades crediticias de sus clientes y socios, así como también atender requerimientos internos propios para el buen funcionamiento de la Institución.

6.5.3 Aspecto Tecnológico.- Sin lugar a dudas en las empresas del siglo XXI, independientemente de su razón social, uno de los aspectos más trascendentes para su subsistencia en un mercado globalizado, es el aspecto tecnológico que posea.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., cuenta con tecnología adecuada, que le permite estar a la vanguardia en el aspecto tecnológico.

El logro de esta investigación se ha alcanzado, gracias a la colaboración del Presidente de la COAC, personal administrativo, operativo, socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. Lo cuales proporcionaron información veraz y oportuna.

6.5.4. Económico/ Financiero

Están en la posibilidad de efectuar una inversión para que se pueda efectuar una Estrategia de calidad de servicio de microcrédito, cabe resaltar que se utilizara una inversión moderada que permita optimizar los recursos lógicamente acorde a la situación real de la cooperativa.

Aspecto legal

La propuesta es factible debido a que se ha tomado en cuenta los requisitos necesarios para el desarrollo y crecimiento en diferentes actividades que realiza la de Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de agosto Ltda., reduciendo en gran medida los factores que puedan causar cierto tipo de infracciones en el aspecto legal, más que todo las tasas de interés como los debidos procesos de la dación, como del cobro estarán amparadas en las leyes y normas que rigen al estado.

6.6 Fundamentación Científico Técnico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN (2001, pág. 234) Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Definición de Manual de Procedimientos:

Martín G. Álvarez Torres (2006, Pág. 24) Documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

Los procedimientos son la actitud de la administración superior. Los procedimientos escritos establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

Objetivo del Manual de Procedimientos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

Importancia de Manual de Procedimientos:

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.

Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Conformación Del Manual

A) IDENTIFICACIÓN

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.

- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

B) ÍNDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) AREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

F) RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

G) POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) CONCEPTO (S)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones). Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J) FORMULARIO DE IMPRESOS. Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

K) DIAGRAMAS DE FLUJO. Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

L) GLOSARIO DE TÉRMINOS. Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos

Fuentes De Información

Referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación.

Tabla N° 1: Fuentes de información

Criterios	Manual de Procedimientos
Por su naturaleza	Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la generación de bienes y servicios.
Por su propósito	Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial e interrelacionada para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.
Unidades Administrativas que incluyen	Considera las unidades administrativas y puestos de carácter interno o externo a la organización, que intervienen en los procesos de trabajo.
Responsables de su expedición	Es aprobado por el titular de la dependencia o coordinador de sector, por el titular del organismo auxiliar y por las autoridades normativas de la Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración.

Fuente: FRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN (2001)

Ventajas de contar con procedimientos documentados

Los procedimientos documentados y agrupados en el manual permiten:

- a) Disminuir la improvisación y los errores;
- b) Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización;
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de los servicios públicos;
- d) Ser documentos de consulta;
- e) Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- f) Empezar acciones de mejora.

RECUPERACIÓN DE CARTERA.

Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones.

SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA.

Pablo Emilio Riveros Silva, Adriana Gutiérrez (2007, pág. 138) La necesidad de fortalecer las áreas críticas de cobranza en una organización e incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos inherentes a la administración de la cobranza, son algunos de los factores críticos que las empresas enfrentan en sus procesos de negocio. De esta manera, cuando se han agotado las instancias de recuperación administrativa, la cobranza se convierte en una alternativa inteligente capaz de recuperar y de mejorar el índice de cartera vencida. Por lo tanto, el objetivo de

mantener estables las carteras de crédito, para reducir los costos de operación y construir relaciones de largo plazo con los clientes, son importantes para automatizar el área de cobranza de una empresa.

La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente. La empresa le vende una solución al cliente para resolver el problema que lo aqueja: Su deuda. Javier Loíacono, Gerente de Sistemas de la Agencia de Cobranzas Cashcollector, explicó que las estrategias de cobranza se definen a partir de una adecuada segmentación de la cartera y el direccionamiento preciso de las acciones de cobranza con cada cliente o deudor.

En este sentido, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben contar con una estructura confiable para la administración de la cartera. Sistema de Gestión de Cobranzas Cashpot ofrece la tecnología necesaria para llevar adelante este concepto.

Elementos clave para la cobranza telefónica basada en el servicio al cliente. La cobranza a través de la llamada telefónica considera dos factores fundamentales: la productividad y la efectividad

La Productividad.- Se refiere a las llamadas que realiza el operador en un período determinado de tiempo y la duración de las mismas, dependiendo lo que se esté cobrando.

La efectividad.- Se refiere a la cantidad que cobró el gestor al deudor. Javier Loíacono señaló que cobrar es el objetivo, aunque debe verse dentro del proceso de atención al cliente, porque entre más claros sean los argumentos y exista un buen trato con el cliente, se va a lograr una cobranza de mayor calidad, favoreciendo al mismo tiempo la lealtad del cliente. "La cobranza de calidad es aquella que deja al cliente satisfecho y logra la recuperación del adeudo", afirmó Loíacono (20010, pág.32).

Microcréditos

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a personas humildes o pobres a los que no conceden préstamos los bancos tradicionales. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales, por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro seguros, ahorros u otros. (Internet; 21/10/2013; 18:45)

Microcréditos. Son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que tienen dificultades insalvables para acceder a las vías ordinarias de concesión de préstamos a través de la banca tradicional o de las entidades de crédito en general.

Los microcréditos hacen posible, especialmente en países en vías de desarrollo (Asia, América Latina, África...), que muchas familias sin recursos puedan financiar pequeños proyectos laborales autónomos que les permitan generar unos ingresos.

El microcrédito forma parte de la denominada micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los microseguros, ahorros u otros.

La importancia de este tema propició que las Naciones Unidas declararon el año 2005 como el Año Internacional del Microcrédito

En experiencias mundiales tanto algunas líneas de ciertos bancos, las ONG como los propios Estados han sido los principales motores de los microcréditos. (Internet; 21/10/2013; 19:00)

Tasas de Interés

Las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio. Como en cualquier producto, se cumple la ley de la oferta y la

demanda: mientras sea más fácil conseguir dinero (mayor oferta, mayor liquidez), la tasa de interés será más baja. Por el contrario, si no hay suficiente dinero para prestar, la tasa será más alta.

La tasa de interés (o tipo de interés) es el pago estipulado, por encima del valor depositado, que un inversionista debe recibir, por una unidad de tiempo determinando, del deudor, a raíz de haber utilizado su dinero durante ese tiempo. Con frecuencia se le llama "el precio del dinero" en el mercado financiero, ya que refleja cuánto paga un deudor a un acreedor por usar su dinero durante un periodo.

Tipos de interés del mercado

El mercado, en el que se negocian valores tales como bonos, acciones, futuros, etc., por efecto de la oferta y la demanda, fija para cada clase de activos un tipo de interés que depende de factores tales como:

Las expectativas existentes sobre la tasa de inflación.

El riesgo asociado al tipo de activo: los inversores exigen un tipo de interés mayor como contrapartida por asumir mayores riesgos.

La preferencia por la liquidez: cuanto menos líquido sea el activo, mayor compensación exigirán los inversores. Por este motivo los inversores suelen exigir retribuciones mayores por inversiones a mayor plazo.

Interés mora

Los intereses de mora son los que debe pagar el deudor como indemnización por el atraso en que ha incurrido. Es una forma de reparar el daño sufrido por el acreedor ante el incumplimiento tardío del deudor o su incumplimiento. Es así como el interés moratorio corresponde a aquellas sumas que se deben pagar a título de indemnización de perjuicios desde el momento en que se constituye en mora el deudor, es decir, desde el incumplimiento de la obligación principal. (Internet; 21/10/2013; 20:05)

¿Qué es lo que debo utilizar para el cálculo del interés por mora?

Para el cálculo de los intereses por mora, el contribuyente deberá utilizar la tasa de interés del 1.5 veces la tasa activa referencial para noventa días establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción

El interés

La obligación tributaria que no fuera satisfecha en el tiempo que la ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo (Servicio de Rentas Internas) y sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente a 1.5 veces la tasa activa referencial para noventa días establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción.

¿Cómo se calcula los intereses?

Interés se calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la mora por cada mes de retraso. No te olvides que la fracción de mes se calculara como mes completo. (Internet; 21/10/2013; 20:45)

Procesos de colocación de crédito

El Modelo de las 5 ces de calificación crediticia

Definición.- Es una medida sumaria que permite evaluar prospectos crediticios desde la perspectiva de un sistema de puntuación de factores (1 deficiente apreciación del factor, 10 excelente apreciación del factor). Es importante para la correcta utilización del modelo, fijar un límite inferior para el despacho de la operación crediticia. Ocho (8) puede ser un puntaje adecuado para estos fines.

Forma del cálculo.-

$$C = 0,30C_1 + 0,25C_2 + 0,20C_3 + 0,15C_4 + 0,10C_5 \quad [29]$$

En dónde,

$C_1 = \text{Carácter.}$ - Integridad Moral del prospecto crediticio

$C_2 = \text{Capacidad.}$ - Habilidad para generar recursos para el repago

$C_3 = \text{Capital.}$ - Grado en que el prospecto compromete sus propios recursos en el proyecto que se financiará.

$C_4 = \text{Colateral.}$ - Calidad y suficiencia de garantías ofertadas por el prospecto.

$C_5 = \text{Condiciones.}$ - Forma en que el entorno propicia el proyecto que se financiará.

Interpretación.- Entre más altos todos los parámetros, mejor apreciación del potencial prestatario.

Ejemplo: ¿Cuál de las dos empresas sería mejor sujeto crediticio?

Tabla N° 2: Puntuacion de empresas

Cifras Relevantes	Puntuación	
	Empresa A	Empresa B
Carácter	10	7
Capacidad	10	5
Capital	10	10
Colateral	7	10
Condiciones	5	10

$$C_A = 0,30(10) + 0,25(10) + 0,20(10) + 0,15(7) + 0,10(5)$$

$$C_A = 3 + 2,5 + 2 + 1,05 + 0,50 = 9,05$$

$$C_B = 0,30(7) + 0,25(5) + 0,20(10) + 0,15(10) + 0,10(10)$$

$$C_B = 2,10 + 1,25 + 2 + 1,50 + 1 = 7,85$$

De los resultados obtenidos se concluye: si todos los demás factores relevantes a la decisión de prestar son similares, la empresa A sería un mejor prospecto de crédito que la empresa B. La empresa B no es sujeto crediticio elegible, pues su puntaje no llega a 8.

Usos.- Los oficiales de crédito pueden aplicar la ecuación a sus decisiones crediticias. Evidentemente esto implica que ellos deban contar con parámetros concretos que permitan calificar cada una de las CES con objetividad y precisión.

LLAMADA TELEFONICA

WANDER K. (2001, p. 114) Llamada es la acción y efecto de llamar. “Este verbo permite hacer referencia a invocar, convocar, citar o nombrar a alguien o algo. También se le dice llamar al hecho de hacer ademanes o hablar para que una persona acuda o responda. Una llamada también es una invitación para inmigrar que se le realiza al futuro inmigrante con el envío de un billete que, por extensión, se conoce como billete de llamada”.

Por otra parte, una llamada es una señal o aviso que se realiza en un documento impreso o manuscrito. Su función es llamar la atención del lector hacia un lugar donde se incluye una nota, una corrección, una advertencia, una cita, una referencia u otro tipo de mensaje: “En la llamada de la página treinta y ocho aparece mencionado” el libro de Ernesto Sábato (2008, pág 32).

En el ambiente militar, una llamada es un toque para que la tropa entre en formación. También es la señal que, mediante el clarín o la caja, solía hacerse desde un campo hacia otro con la intención de parlamentar.

KLARK J. (2010, p. 264) “Emisión de sonidos o palabras, o gesticulación que se hace con la intención de atraer la atención de una persona o animal: las autoridades hicieron una llamada de prudencia y disciplina a todos los ciudadanos”.

DUVAL L. (2007, p. 241) Voz, “sonido o gesto que sirven como señal para atraer la atención de una persona o animal: yo daba gritos desde la montaña, pero tú no oías mi llamada. Señal de un texto escrito que sirve para enviar al lector de una parte del texto a otra con el fin de relacionar conceptos o de ampliar información: las llamadas suelen hacerse con asteriscos o con números”.

GARCÍA W. (2008, p. 8) Comunicación a través del teléfono: “esperaba una llamada importante. Invitación o convocatoria que hace una persona a un grupo para que este actúe del modo más conveniente. Impulso o atracción que ejerce una cosa sobre una persona: sintió la llamada de la naturaleza y se marchó a vivir a la montaña”.

Extrajudicial

TORRES R. (2006, p.28) “Es el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos, préstamos personales: a) Ordinarios; b) acciones judiciales o gestiones extrajudiciales que le competen”.

Legal

GUEVARA X. (2011, p. 48) Legal “es todo lo relativo a la ley, lo que está conforme a ella, como término opuesto a ilegal, que es lo que no se adecua a la norma jurídica. Por ejemplo trabajar en actividad de objeto no prohibido, estando registrado como trabajador, es legal; pero robar es una actividad ilegal, pues el Código Penal lo prohíbe y sanciona”.

La norma legal o ley es toda disposición normativa emanada de un cuerpo legislativo estatal. Las leyes son generales y obligatorias y tiene sanción en caso de que no sean cumplidas.

Lo legal es lo ajustado a Derecho, a sea al conjunto de preceptos jurídicos que un Estado establece a través de los órganos especialmente creados para ello, para reconocer derechos a sus habitantes, limitarlos, e imponerles obligaciones.

Hay distintas materias fuera del ámbito específico del Derecho que se ocupan del estudio de lo legal, como la medicina legal, que estudia las normas que deben ser cumplidas por los profesionales de la salud para actuar dentro del marco de la ley.

Las conductas que no están permitidas expresamente por la ley, no son por ello ilegales, sino que para serlo, deberán estar expresamente prohibidas. Rige la norma general de la

libertad de acción, salvo que con esas conductas se perjudique derechos de terceros, o el orden o la moral públicas.

A través de las normas legales los órdenes sociales tratan de imponer conductas o abstenciones sin las cuales no sería posible la convivencia pacífica, y si bien estas conductas son en la mayoría de los casos establecidas por otras normas o reglas, como las morales o las jurídicas, la necesidad de garantizar su cumplimiento, obliga al legislador a establecerlas en forma compulsiva si el sujeto se niega a cumplirlas.

TORRES R. (2006, p.28) En términos bien generales, **la palabra legal “es utilizada y aplicada en todo aquello que se encuentre relacionado con la ley, el derecho y la justicia”**.

También **todo aquello que se encuentra conforme a una ley o prescripto por esta**, recibirá la denominación de legal. Por ejemplo, una ley es aquella norma jurídica que es dictada por el cuerpo legislativo de una nación, la autoridad competente que resuelve y decide al respecto, en tanto, esa ley o norma, una vez sancionada y en vigencia, deberá ser observada y respetada por todos aquellos que formen parte de alguna u otra manera de esa nación, siendo plausibles de castigo aquellos que no lo cumplan o respeten. Entonces, cuando sucede que un individuo procede en contra de lo que establece la ley, es común que se diga o comente, que ha actuado u obrado fuera del plano legal vigente en la comunidad en cuestión.

Para la presente propuesta se ha tomado el documento del banco Central de Ecuador resolución (No. 153-2007) donde se toma lo siguiente:

El “ Artículo 2 Tasa Pasiva Referencial: Corresponde al promedio ponderado por monto, de las tasas de interés efectivas pasivas remitidas por las instituciones financieras al Banco Central del Ecuador, para todos los rangos de plazos, de acuerdo con el “Instructivo de Tasas de Interés”, que el Banco Central del Ecuador expida para el efecto, en adelante “el Instructivo”

Por otro lado la tasa efectiva referencial lo define en el mismo instrumento el “Artículo 3 Tasa Activa Referencial: Corresponde a la tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento comercial corporativo”.

Artículo 4 Las tasas de interés activas efectivas referenciales para cada uno de los segmentos definidos en el artículo 8 del Capítulo VIII del presente Título, corresponderán al promedio ponderado por monto, de las tasas de interés efectivas pactadas en las operaciones de crédito concedidas por las instituciones del sistema financiero que están obligadas a remitir al Banco Central del Ecuador, de acuerdo con el Instructivo.

Refiriéndose el artículo 4 al Capítulo 8 artículo 8 en donde se menciona “**CAPÍTULO**

VIII DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 8, literal c, en donde se define lo que es un microcrédito y los tipos de microcréditos que el Banco central del Ecuador los segmenta de acuerdo a montos, tipo de clientes y a que actividad económica está dirigida el crédito, disponiendo de la siguiente manera. “Microcrédito.- Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informarles cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe.

Se entiende por trabajador por cuenta propia a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello, solo su trabajo personal, es decir no dependen de un patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque pueden estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto de crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportadas de acuerdo a lo que establezca el Instructivo.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

Microcrédito de subsistencia.- son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a

USD 600, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria”.

Microcrédito de acumulación simple.- son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 600 hasta USD 8.500, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Cuando el saldo adeudado en micro créditos supere los USD 600 pero no supere los USD 8.500 aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 600, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.”

Microcrédito de acumulación ampliada.- son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 8.500 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, a asalariados en situación de exclusión, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro créditos con la institución financiera supere los USD 8.500 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada””.

El banco central del Ecuador en el mismo instrumento en el CAPÍTULO II del artículo 1 mención que la tasa de interés legal corresponde a la tasa activa referencial

En los segmentos definidos en el Capítulo VIII del artículo 8 hace mención a las tasas de interés activas efectivas máximas, como a la tasa promedio ponderada por monto, en dólares, en las operaciones crediticias del segmento correspondiente sujetas a la ley.

Mensualmente el Banco Central del Ecuador publicarán las tasas de interés que serán aplicados a los microcréditos tanto por la página web de la entidad pública como de los periódicos de mayor circulación a nivel nacional para conocimiento de la comunidad.

Para el cálculo de la tasa de interés máxima convencional se tomará en cuenta el segmento del microcrédito y la evolución macro y meso económica del país.

Para las operaciones activas y pasivas se considerará lo que dispone el Banco Central en el “Artículo 1 Tasas de interés para operaciones activas del Banco Central del Ecuador:

De libre contratación, pero no mayor a la tasa activa efectiva máxima para el segmento comercial corporativo. Tasas de interés para operaciones pasivas del Banco Central del Ecuador: De libre contratación”.

Para el cálculo de los microcréditos que tengan retraso en los pagos se tomará en cuenta las siguientes disposiciones:

“Artículo 1 Las operaciones activas de todas las instituciones del sistema financiero público y privado, que incurran en mora, se liquidarán desde la fecha de vencimiento del capital, cuotas o dividendos y correrá únicamente hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación, a la tasa de mora que corresponda. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se halle vigente para la operación de que se trate, a la fecha de vencimiento de la misma. Tal recargo, más la tasa de interés vigente constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago.”.

Para las tasas de interés reajustables se aplicará la tasa de interés mora aplicando el factor hasta 1.1 veces de la tasa de referencia.

En el caso de que un microcrédito no se le haya dado el destino correspondiente que el socio estableció al momento de su solicitud, de la entrevista personal con el analista de crédito y la inspección de campo se aplicará lo que dispone el “Artículo 6 En los casos en que se determine que el destino del préstamo ha sido desviado total o parcialmente, se declarará la operación de plazo vencido y se re liquidarán los intereses en forma total o parcial, según sea el caso, desde la fecha de concesión del crédito a la tasa de mora que corresponda según lo dispuesto en el Artículo 1 de este Capítulo.”.

Para el cálculo de la tasa efectiva anual se aplicará la siguiente fórmula:

$$TEA = \left[1 + i \times \frac{n}{360} \right]^{\frac{360}{n}} - 1$$

En donde “i” corresponde a la tasa interna de retorno nominal (TIR), expresada en porcentaje anual, y, “n” corresponde a la frecuencia de pago o de cobro en días en base 30/360 (15 si es quincenal, 30 si es mensual, 90 si es trimestral, 180 si es semestral y 360 si es anual).

Para el cálculo de la tasa interna de retorno se aplicara la siguiente fórmula

$$I = \sum_{t=0}^N \frac{Q_t}{(1 + TIR)^t}$$

Donde “I” es la inversión (desembolso) inicial y “Qt” es el flujo de caja en el período “t”. La TIR no incluirá los gastos de seguro de desgravamen.

Para las operaciones pasivas en las que se deba calcular tasas de interés efectivas, se utilizará la misma fórmula de la tasa efectiva anual (TEA), pero la “i” corresponderá a la tasa nominal anual pactada entre las partes.

6.7 Metodología – Modelo Operativo (Objetivo 1)

VISION: Ser reconocida entre las mejores cooperativas de Ahorro y Crédito dentro de la ciudad y en la zona centro aplicando procesos de mejoramiento continuo, utilizando tecnología de punta para ofrecer un excelente servicio al cliente y constituirse como una organización rentable cumpliendo las expectativas del mercado y sus inversionistas.

MISION: Satisfacer las necesidades de nuestros socios mediante la entrega de nuestro staff de productos y servicios de manera ágil y oportuna hacia todo el sector productivo y económico de la zona

OBJETIVO

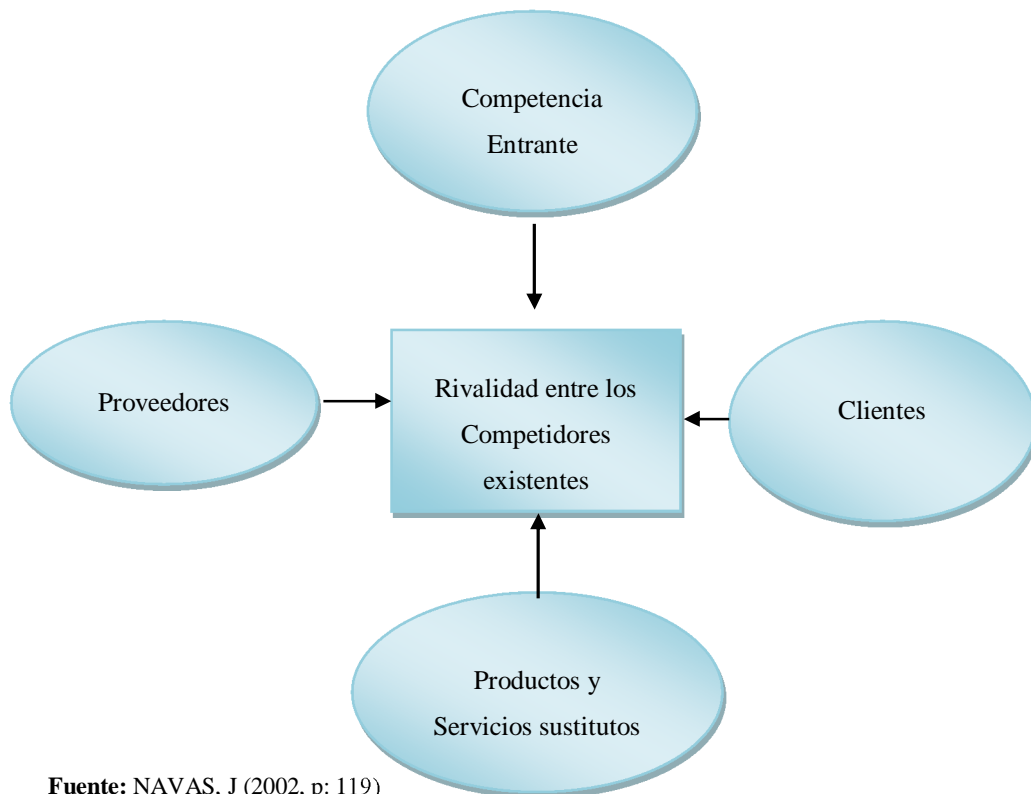
Ofrecer créditos a intereses bajos, especialmente los microcréditos, para cubrir la demanda colectividad satisfaciendo así sus necesidades actuales y futuras de instalar su propio negocio.

OBJETIVO ESPECIFICO

Determinar las necesidades de los socios en todos los ámbitos.

I ETAPA

Las Cinco Fuerza de Porter



Fuente: NAVAS, J (2002, p: 119)
Elaborado por: Yadira Sarabia R.

Rivalidad entre los competidores existentes

La cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda. Considera que sus competidores son aquellas instituciones similares que brindan los mismos productos y servicios como ahorro, inversiones, créditos y que se encuentra en la misma ubicación geográfica las siguientes institución Financieras .

- Cooperativa Tres Esquinas Ltda.
- Cooperativa San Miguel Ltda.

- Cooperativa Galápagos Ltda.

Rivalidad de la Competencia Entrante.

La cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda. Actualmente aparecen instituciones nuevas como Cajas Solidarias o Comunales, Corporaciones, Cooperativas de Ahorro y Crédito, que se encuentran en el mismo segmento de mercado, que de alguna manera imponen una competencia en el mercado, cubriendo una parte importante de clientes brindando mejores y atractivos productos financieros a los clientes.

Poder de Negociar con Proveedores

Debido al campo amplio y credibilidad por el trabajo que se viene cumpliendo por alrededor de tres años que se tiene con los proveedores que en este caso son los socios y clientes, se puede realizar negocios como son captaciones, depósitos a la vista, ahorro programado y otros productos que podemos ofrecer y sean atractivos para nuestros proveedores.

Productos Sustitutos

Para la cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda y para Instituciones Financieras el producto sustituto es el dinero que prestan los usureros más conocidos como chulqueros. Que para la Cooperativa es una competencia desleal, ya que es una actividad ilícita, fuera del marco legal, como se cobra intereses altos que realmente no se puede competir, como las facilidades que brindan al dar el servicio, con el peligro de dejar sin dinero y bienes a los clientes.

Proveedores

Los Proveedores de la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda. Son los socios y clientes

Expectativa de los clientes internos.

Los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda. Tiene las siguientes expectativas según la información recolectada en la investigación las expectativas de los clientes internos se reflejan en los siguientes factores:

- Ambiente laboral
- Salario Justo
- Tener todos los beneficios de ley.
- Política de Acenso
- Política de Capacitación
- Retribuyen la satisfacción de una necesidad mediante el propio esfuerzo físico y mental.
- Partir del principio de igual trabajo igual remuneración.

Expectativa de los clientes Externos.

Las expectativas de clientes externos en la actualidad es que se le brinde productos y servicios a domicilio con las tasas más bajas del mercado y sin ningún costo de los servicios la institución

- Adquirir productos y servicios de calidad.
- Políticas Claras.
- Entrega de créditos oportunos a bajo interés.
- Tramites no complicados

FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Los factores claves del éxito de la estrategia de la empresa son aquellos que, en última instancia, le permiten sobrevivir y prosperar en un mercado tan competitivo. Y para lograr este objetivo, la empresa debe cumplir dos condiciones:

- Suministrar a los consumidores lo que necesitan, lo que desean adquirir.

- Sobrevivir a la competencia.

Para dar a los consumidores lo que ellos quieren, la Dirección de la empresa debe conocer en primer lugar cuáles son sus clientes, y considerarlos la base de su supervivencia. Una vez que sabe cuáles son los clientes, deberá estudiar sus necesidades y sus comportamientos, es decir, por qué decide escoger una oferta en lugar de otra. A partir de este momento, la empresa podrá trazar su estrategia para lograr la ventaja competitiva que le haga lograr el objetivo de la supervivencia.

En un mercado tan competitivo como el actual, la empresa debe ingeniárselas para aguantar la presión que efectúan sus competidores. Por ello, debe conocer a la perfección el mercado del que participa y las reglas del juego que lo rigen, es decir, si la competencia es o no intensa, si se compite en precios o diferenciación de los productos/servicios.

Factores claves de Éxito

Calidad en el servicio.	Tasa de interés.
Capacidad Competitiva.	Tecnológica.
Nuevos productos y servicios.	Calidad de Producto.
Ubicación geográfica.	Eficiencia Administrativa
Morosidad	Captaciones
Variedad de Créditos	Talento Humano capacitado
Principios y valores Cooperativos	Metas
Gestión Financiera	Software
Políticas de crédito	Liderazgo
Estructura Organizacional	Liquidez Financiera

Tasas de interés

Cartera de socios

Utilidad

Servicios

Infraestructura

Oficinas

Mercado

Créditos

Personal

Clientes internos y externos

Directivos

Manuales administrativos

Disposición Legal

Crecimiento

Socios Inactivos

Políticas Administrativas

Estabilidad económica

Auditoria

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

Cuadro N° 21: Matriz de perfil competitivo

Factores Claves de Éxito	PONDERACION	COAC TRES ESQUINAS		COAC SAN MIGUEL		COAC GALAPAGOS	
		CALIFICACION	RESPOND	CALIFICACION	RESPOND	CALIFICACION	RESPOND
Calidad en el servicio.	0,058	2	0,116	3	0,174	3	0,174
Tasa de interés.	0,058	3	0,174	3	0,174	4	0,232
Capacidad Competitiva.	0,058	2	0,116	2	0,116	3	0,174
Tecnología.	0,058	3	0,174	3	0,174	3	0,174
Nuevos productos y servicios.	0,058	2	0,116	2	0,116	3	0,174
Calidad de productos	0,058	2	0,116	4	0,232	3	0,174
Ubicación geográfica estratégica.	0,058	3	0,174	2	0,116	4	0,232
Eficiencia Administrativa	0,058	2	0,116	3	0,174	3	0,174
Morosidad	0,058	3	0,174	4	0,232	2	0,116
Captaciones	0,058	2	0,116	3	0,174	3	0,174
Variedad de Créditos	0,058	2	0,116	4	0,232	3	0,174
Talento Humano capacitado	0,058	3	0,174	3	0,174	3	0,174
Principios y valores Cooperativos	0,058	3	0,174	3	0,174	4	0,232
Metas	0,058	2	0,116	3	0,174	3	0,174
Gestión Financiera	0,058	3	0,174	3	0,174	3	0,174
Software	0,058	2	0,116	2	0,116	2	0,116
Políticas de crédito	0,058	2	0,116	2	0,116	3	0,174
TOTAL	1,0	41	2,378	49	2,842	52	3,016

Elaborado por: Yadira Sarabia R.

Ponderación:

Sin importancia: 0,01

Muy Importante: 1,00

Clasificación

Clasificación: Se asigna

1 = Debilidad muy grave o muy importante

2 = Debilidad menor

3 = Fortaleza menor

4 = Fortaleza importante

Conclusión

Debido a que la Cooperativa Tres Esquinas Ltda., tiene un rango mayor que las otras observadas, pero no llega a un valor de uno, se considera que es una amenaza grave para la cooperativa de ahorro y crédito 10 de agosto Ltda. En el mismo caso sucede con las otras dos observadas, ya que si se transforman en una amenaza, pero la más latente es la mencionada anteriormente.

ANALISIS INTERNO

Cuadro N° 22: Factores internos

CAPACIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADOS
FORTALEZAS			
Liderazgo	0,071	4	0,284
Estructura Organizacional	0,071	3	0,213
Liquidez financiera	0,071	3	0,213
Tasas de interés	0,071	3	0,213
Cartera de socios	0,071	3	0,213
Utilidad	0,071	3	0,213
Servicios	0,071	4	0,284
Infraestructura	0,071	3	0,213
Oficinas	0,071	4	0,284
Mercado	0,071	4	0,284
Créditos	0,071	3	0,213
Personal	0,071	3	0,213
Servicio	0,071	3	0,213
Clientes Internos y externos	0,071	3	0,213
TOTAL DE PONDERACION	1,0	46	3,266
DEBILIDADES			
Directivos	0,125	2	0,25
Manuales	0,125	4	0,50
Disposiciones Legales	0,125	3	0,38
Crecimiento	0,125	3	0,38
Socios Inactivos	0,125	4	0,50
Políticas administrativas y legales	0,125	3	0,38
Estabilidad económica	0,125	4	0,50
Auditorias	0,125	3	0,38
TOTAL DE PONDERACION	1	26	3,25

Elaborado por: Yadira Sarabia R.

Ponderación:

Sin importancia: 0,01

Muy Importante: 1,00

Clasificación

Clasificación: Se asigna

5 = Debilidad muy grave o muy importante

6 = Debilidad menor

7 = Fortaleza menor

8 = Fortaleza importante

Conclusión

Se considera que las fortalezas son más que las debilidades, por lo que se debe aprovechar para mitigar las debilidades.

ANALISIS EXTERNO

Cuadro N° 23: Matriz de evaluación de factores externo

OPORTUNIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADOS PONDERADOS
Créditos bancarios	0,11	4,00	0,12
Política del país	0,11	2,00	0,10
Facilidad de acceso a la Tecnología	0,11	3,00	0,09
Globalización de la información	0,11	3,00	0,09
Velocidad en el desarrollo tecnológico	0,11	3,00	0,09
Ubicación geográfica	0,11	4,00	0,12
Posibilidad de crecer en el mercado	0,11	4,00	0,12
Alianzas estratégica con proveedores	0,11	3,00	0,09
Nuevos competidores	0,11	3,00	0,09
TOTAL PONDERACION	1,0	29,00	0,91
AMENAZAS			
Globalización	0,10	3,00	0,09
Estabilidad de política monetaria	0,10	3,00	0,09
Inflación.	0,10	4,00	0,12
Creación de nuevos Impuestos	0,10	4,00	0,12
Poca de credibilidad en algunas instituciones del Estado.	0,10	3,00	0,09
Descoordinación entre los frentes, político, económico, social	0,10	3,00	0,09
Política salarial	0,10	4,00	0,12
Conformismo de la sociedad	0,10	4,00	0,12
Catástrofes naturales	0,10	3,00	0,09
Altos niveles de desempleo	0,10	4,00	0,12
TOTAL PONDERACION	1,00	35,00	0,93

Elaborado por: Yadira Sarabia R.

Ponderación:

Sin importancia: 0,01

Muy Importante: 1,00

Clasificación

Clasificación: Se asigna

- 9 = Debilidad muy grave o muy importante
- 10 = Debilidad menor
- 11 = Fortaleza menor
- 12 = Fortaleza importante

Conclusión

Las amenazas predominan en frente a las oportunidades por lo que se deben considerar las siguientes recomendaciones del cuadro de matriz FODA.

Cuadro N° 24: VALORES.

GRUPO	Sociedad	El Estado	La Familia	Clientes	Proveedores	Colaboradores	Socios
Responsabilidad social	X	X	X	X	X	X	X
Ética	X		X	X	X	X	X
Confianza	X	X	X	X	X	X	X
Transparencia	X	X	X	X	X	X	X
Amabilidad			X	X	X	X	X
Compromiso.	X	X	X	X	X	X	X
Valores Cooperativos			X	X	X	X	X
Honestidad	X	X	X	X	X	X	X
Seriedad	X	X	X	X	X	X	X
Reglas Claras	X	X	X	X	X	X	X

Elaborado por: Yadir Sarabia R.

Manual de procedimientos para el servicio de Postcrédito que permitirá tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011. (Objetivo 2)

DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL

Introducción

El presente Manual de procedimientos para el servicio de Postcrédito que permitirá tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., debe constituirse en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “10 de Agosto” Ltda. Ha sido diseñado considerando las prácticas a ser usadas por la Cooperativa y las influencias del entorno financiero local y nacional, procurando se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de microcrédito.

Principios filosóficos del servicio de microcrédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda., como institución de servicio social mediante la intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorro y con estos apoyar a personas emprendedoras con microempresas que tengan la necesidad de microcréditos mediante la colocación, previo estudio con respecto a la seguridad, liquidez, capacidad de pago, conveniencia, riesgo y el post crédito que presente o que ofrece el prestatario.

La prestación del servicio de microcrédito y post crédito debe ser eficiente y oportuna, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

La finalidad del microcrédito es poner a disposición de sus socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; procurando que este tenga el destino indicado, que genere un beneficio para el socio, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, las posibilidades de ahorro o cubrir necesidades personales o familiares y a la cooperativa satisfacer como mínimo: el costo de capital, los gastos operativos y administrativos, así como la creación de reservas que fortalezcan su capital institucional Sostenible y genere un excedente que se retribuya en beneficio del socio a través de la creación de nuevos servicios.

Objetivos

- Otorgar microcréditos sobre una base sólida y recuperable. La cartera de préstamos de la Cooperativa debe ser principalmente de naturaleza exigible a corto y mediano plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos.
- Mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia y la calidad del microcrédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales. El mantenimiento de una buena colocación del microcrédito dependerá de la concesión de préstamos sólidos y del seguimiento de los mismos a través de la evaluación periódica de la calidad de la cartera y la adopción de medidas para su recuperación oportuna.
- Llevar a cabo el proceso de otorgación de microcrédito dentro de una concepción legal y ética, con el seguimiento adecuado, oportuno y acompañamiento técnico por parte del asesor de crédito
- Los cambios apropiados, de existir, se harán y se promulgarán por la Gerencia General y se comunicarán a todo el personal responsable de la Administración Financiera.

Políticas Generales

- Los microcréditos se otorgaran a personas naturales y jurídicas afiliadas a la Cooperativa, que tengan una actividad económica.
- El microcrédito que provea la Cooperativa debe orientarse prioritariamente a la financiación de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia mediante la generación de empleo;
- Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.
- El microcrédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés ajustables y/o fijas competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos - operativos, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable similar al riesgo que la Cooperativa correrá por prestar el dinero.
- La Cooperativa evaluará sistemáticamente la calidad de sus activos de riesgo y a la vez constituirá la provisión exigida para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento contable de los préstamos que se califiquen como irrecuperables.
- Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo a la garantía, destino de los mismos y riesgos inherentes. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.

- La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los ingresos y egresos del negocio del socio.
- Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un microcrédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.
- Debe mantenerse un plazo máximo de prórroga de 15 días para cancelar una o más cuotas vencidas, cuando la forma de pago sea mensual, trimestral o mayor, en el caso que no se lo haga inmediatamente el asesor de crédito pueda apoyar al socio en tomar decisiones para poder retornar los recursos inmediatamente a la cooperativa.
- Se deberá en casos excepcionales y de análisis técnico justificable realizar la renovación de un crédito por un nuevo a un plazo igual o distinto por igual o menor importe de capital original.

DE LA ADMINISTRACIÓN DE MICROCRÉDITO

Consideraciones Generales

El cumplimiento de esta política le corresponde al Gerente General, Jefes de crédito, asesores de crédito y todo el personal que por sus funciones esté involucrado en las actividades de crédito.

La administración de las actividades crediticias será supervisada por el jefe de crédito, para cumplir con este propósito debe formular y mantener procedimientos idóneos para la realización de las actividades crediticias.

Políticas de administración de microcrédito

La administración del microcrédito se sujetará a las siguientes políticas:

Reputación y Activos del Socio

- Es política de la Cooperativa otorgar microcréditos solamente a clientes de buena reputación financieramente comprobados. Los socios deberán presentar referencias crediticias a fin de demostrar su calificación para recibir microcrédito, acompañados con información adicional sobre sus antecedentes para verificar su reputación. Los resultados de estas investigaciones deberán ser documentadas en la carpeta de crédito.
- La cantidad de información necesaria para demostrar la reputación de cada socio variará caso a caso según lo consideren el asesor de crédito y los demás funcionarios que analicen el microcrédito. Sin embargo es obligatoria la historia crediticia de todos los socios.
- La reputación y condición financiera de todo solicitante de préstamo y de sus garantes, si los hubiere, deberán ser analizadas por el funcionario de microcrédito para determinar su capacidad de pago que conlleve a satisfacer oportuna y prontamente cualquier obligación de crédito contraída.
- Es política de la cooperativa que el valor de todo inmueble que se acepte como garantía de un crédito esté respaldado por un avalúo autorizado por un perito. Todo avalúo debe ser efectuado por peritos reconocidos en el país, y aceptados por la cooperativa. Los socios deben cubrir los gastos de los avalúos y sus revisiones.

Destino del Microcrédito

- Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de microcrédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

- El funcionario de crédito determinará si el microcrédito pretendido es para fines productivos y si será de probable beneficio para el prestatario.

Fuentes de repago

Todos los microcréditos serán otorgados en efectivo, Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de efectivo en el análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente definida y predecible para el reembolso de todo microcrédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito (análisis financiero) antes de la aprobación de un microcrédito.
- El microcrédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista en relación con las fuentes de efectivo del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.

Para el cumplimiento de los objetivos descritos, a más de lo solicitado y verificado en la solicitud de crédito, se incluirá en el informe de crédito un análisis económico financiero mínimo, en base a los siguientes indicadores

ANALISIS FINANCIERO

INDICES DE LIQUIDEZ

<i>Razon Corriente</i>	=	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
<i>Prueba Acida</i>	=	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<i>Capital de Trabajo</i>	=	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo corriente}$

INDICES DE ENDEUDAMIENTO

<i>Endeudamiento Neto</i>	=	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
<i>Endeudamiento a Corto Plazo</i>	=	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivos Totales}}$

INDICES DE RENTABILIDAD

<i>Margen Bruto</i>	=	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$
<i>Margen Neto</i>	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
<i>Retorno Sobre Inversion</i>	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

Índices de Liquidez.- Demuestran la capacidad financiera a corto plazo que dispondrá el sujeto de crédito para cubrir sus deudas de hasta un año plazo. Además da a conocer la relación de las deudas actuales con los ingresos para determinar si el saldo alcanzará o no a cubrir una nueva obligación.

Índices de Endeudamiento.- Con estos índices se puede determinar a cuánto ascienden las deudas de los posibles sujetos de crédito y con qué sustento en activos dispone para cubrir estas. También se puede visualizar cual sería un posible endeudamiento futuro.

Índices de Rentabilidad.- Permiten detectar de acuerdo a los ingresos de la actividad que desarrolla el futuro sujeto de crédito que utilidad tendrá para contar con ella para honrar deudas.

Supervisión de crédito

Es responsabilidad de supervisar los créditos en orden jerárquico y de responsabilidad por el Jefe de Crédito (Financiero), el Asesor y el Auxiliar, para lo cual tienen que cumplir las siguientes responsabilidades:

Jefe de Crédito.-

Dependencia directa del Gerente General

Responsabilidades

- Calificar al socio (sujeto de crédito), garantes y conyugues y dar el trámite legal.
- Mantener y custodiar los pagarés y demás documentos que suscriben los socios por los préstamos recibidos.
- Llevar las estadísticas de los préstamos, control de la morosidad, gastos judiciales y extrajudiciales que solicite el asesor jurídico para tramitación de las causas de los socios morosos.
- Entregar la información que fuere solicitada por cualquier organismo directivo.

- Realizar los trámites necesarios para recuperar la cartera vencida antes del cobro por la vía judicial.
- Entregar mensualmente a Gerencia y al Consejo de Vigilancia el informe sobre la morosidad.
- Controlar la liquidación de la cuenta morosa que el socio deba cancelar.
- Fijar fechas y formas de entrega de los préstamos aprobados.
- Cuadrar a fin de mes los préstamos concedidos a los socios.
- Realizar las demás actividades solicitadas por Asamblea General, Consejos, Comités y Gerencia General.

Asesor de Crédito.-

Dependencia directa del Jefe de Crédito

Responsabilidades

- Realizar entrevistas personales a los socios que soliciten microcréditos
- Efectuar las inspecciones y verificaciones a socios, garantes y conyugues sobre la base de las solicitudes de crédito.
- Evaluar la información solicitada y las situación socio económica de los solicitantes del microcrédito en el formulario de inspección respectivo.
- Supervisar periódicamente e informar sobre el uso correcto del préstamo.
- Notificar y llevar control de los socios morosos.
- Realizar un estudio post crédito considerando la evolución del negocio, visitando mensualmente a los socios, realizando trabajo de campo.
- Elaborar las notificaciones para ser enviadas a los socios morosos y sus garantes.
- Presentar informes sobre préstamos vencidos al jefe de crédito, y posibles soluciones para los mencionados microcréditos.

- Además es responsabilidad del Asesor de Crédito supervisar las relaciones con el grupo de socios que le han asignado, manteniendo contactos frecuentes y efectivos con estos.
- El Asesor de Crédito se mantendrá al tanto de la situación financiera del socio, la administración y los aspectos más importantes de su negocio, de esta manera el Asesor de Crédito deberá ser el " primero en saber" si ocurre un deterioro en la calidad del crédito para tomar las medidas que sean necesarias.

Auxiliar de Microcrédito.-

Dependencia directa de Asesor de Crédito

Responsabilidades

- Entregar y receptor las solicitudes de microcrédito con todos los requisitos y despachar los créditos aprobados.
- Mantener registros automatizados de los garantes
- Elaborar la provisión de intereses mensualmente
- Entregar información a los socios sobre requisitos de préstamos y solicitudes de crédito.
- Llenar los pagarés y letras de cambio que consten datos y firmas de deudores, garantes y conyugues.
- Elaborar, despachar y archivar toda correspondencia generada en el departamento de crédito y cartera.
- Informar diariamente los préstamos concedidos y las cancelaciones realizadas al Jefe de Crédito.
- Solicitar al Jefe de Crédito y Cobranzas listado de los créditos aprobados.
- Realizar el seguimiento y evolución de los microcréditos que están bajo su responsabilidad.

Consideraciones Generales

Toda institución que vende productos y/o servicios financieros debe definir su mercado objetivo (Mi Pymes), el cual en este caso queda definido por las personas sujetos de crédito, cuyas necesidades de financiamiento estén comprendidas dentro de los límites mínimos y máximos que las cooperativas estén dispuestas a otorgar de acuerdo a las regulaciones legales vigentes.

Prácticas sanas de administración del microcrédito incluyen inspecciones regulares en el sitio de las garantías reales, así el radio de acción de la Cooperativa debe ser el tipo que permita este monitoreo.

TIPOS DE CREDITO

Consumo	20%
Microcrédito	50%
Vivienda	30%

Límites por Socio

Los límites de crédito vigentes en la institución estarán bajo las siguientes consideraciones:

La Cooperativa no concederá créditos menores a \$ 100,00 ni mayores a 35.000 dólares para un solo socio.

Concentración de Riesgo

La concentración de crédito puede derivarse de:

- a. Un grupo de socios considerados como vinculados entre sí para fines crediticios.

Los Comités de Crédito revisarán todas las áreas de posible concentración que existe en la cartera de crédito. Para evitar la concentración de la cartera la cual no deberá ser en ningún

caso superior al 5% del total de la cartera, en distintos socio (empleados, fundadores y directivos), actividades económicas y zonas geográficas, puesto que a mayor diversificación, menor riesgo.

DE LAS TASAS, COMISIONES Y SEGUROS

Consideraciones Generales

La tasa de interés sobre las operaciones de microcrédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

- El costo financiero real de ahorros captados a corto, mediano y largo plazos (tasa pasiva vigente en la COAC)
- El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
- El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
- El aumento de reservas institucionales en proporción al crecimiento del total de activos.
- El costo que genera el seguimiento al microcrédito.

La COAC deberá satisfacer por lo menos los costos mínimos referidos a costo del capital, gastos operativos, administrativos y financieros así como la creación de reservas que fortalezcan su capital institucional.

En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos, de la siguiente manera:

$$Tasa Activa No min al = Tasa Pasiva + Riesgo Pais + Comisión + Servicios$$

Frecuencia de cobro de intereses

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido considerando siempre que los periodos sean similares durante la vigencia de la operación de acuerdo a la temporabilidad de vencimiento de la cartera (cada 30, 60 y 90 días) y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes, así como a la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones

DE LAS GARANTÍAS

Política general

Para todas las operaciones de microcrédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios principales. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en el que se justifique documentadamente la pertenencia de sus activos principales, el origen de sus ingresos, sus pasivos a corto y largo plazo y su patrimonio.

Clases de Garantías

El Jefe de Crédito deberá asegurarse que las garantías entregadas para una operación ofrezcan una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria. A continuación, se detallan las principales clases de garantías que la Cooperativa puede aceptar en respaldo de sus operaciones activas:

a. Garantía sobre Firmas: Constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica (bienes inmuebles) y moral, se instrumenta mediante la suscripción del pagaré o letra de cambio.

b. Garantía Prendaria: Constituida por bienes muebles (maquinarias, electrodomésticos, equipos y vehículos) en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la Cooperativa. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía y deberá ser inscrito en el Registro Mercantil correspondiente.

c. Garantía Hipotecaria: La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la Cooperativa en primera hipoteca, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad respectivo.

d. Documentos Colaterales: La constituida por valores monetarios en efectivo, o pagarés, letras de cambio, acciones, bonos, cédulas hipotecarias o cheques precalificados pagaderos a la vista.

e. Garantía Fiduciaria: Constituida por títulos valores abalizados por una institución financiera pública o privada de reconocida solvencia, así como acciones emitidas por empresas privadas (sociedades anónimas) de gran aceptación en el mercado de valores.

Cobertura de Garantías

Garantía	Cobertura
Prendario	150%
Hipotecaria	130%
Colateral	110%

SECCION I.- DE LAS TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Entrega de Información

Para dar atención a los posibles sujetos de crédito, la COAC deberá ofrecer en el sitio más visible la información mínima necesaria en medios audiovisuales y también personalizados, sobre los productos que dispone en el área de créditos. La información general debe contener como mínimo (tipos de crédito, montos, plazos, requisitos, encajes, tasas de interés, costos financieros, etc.)

Recepción de la solicitud

Una vez que el futuro sujeto de crédito conoce los requisitos, debe acercarse al auxiliar de crédito que la Cooperativa asignará para el efecto en la Matriz, quien receptorá las solicitudes, las verificará y revisará si han sido llenadas adecuadamente.

Canalización de la solicitud

Receptada la solicitud, el auxiliar envía ésta al asesor de crédito para que previo contacto con el socio, realice la inspección correspondiente.

Entrevista del Asesor de Crédito con el solicitante

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el socio,
- Ampliar la información sobre el prestatario, que no conste en la solicitud en forma verbal y visual.
- Conocer efectivamente el destino del crédito,
- Identificar la frecuencia de los ingresos del socio, y

- Orientar al socio sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Cuando el Asesor de Crédito lo considere pertinente, podrá llevar a cabo una entrevista adicional con el solicitante para ratificar los términos y condiciones en que han sido propuestas las facilidades crediticias; si está totalmente de acuerdo con los términos y condiciones del crédito propuesto, pudiendo agregar sus comentarios basado en la información recibida, lo cual no lo exime de la responsabilidad de conocer bien al sujeto de crédito.

Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores

Una vez que el Asesor de Crédito haya verificado las solicitudes mediante la inspección, entrevista y confirmación de datos a través del teléfono, internet (central de riesgos, burós de crédito) u otros medios de verificación y sustentado su análisis en un estudio financiero técnico mínimo, deberá someterlas a las instancias superiores de aprobación (comités de crédito nacional), según sea el caso.

Toda la información contenida en la documentación crediticia, debe ser correcta y clara, para lo cual el asesor de crédito es el responsable del contenido y seguridad de esta. Adicionalmente agregará otra si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, también deberá constar sus recomendaciones que considere pertinentes y presentará al nivel correspondiente para su resolución.

SECCION II.- DEL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

Propósito del análisis

Es el de establecer la solvencia económica y moral del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación. El Asesor de Crédito o quien haga sus veces es el responsable de esta función. En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito,
- La entrevista personal,
- El destino del crédito, y
- El perfil crediticio.

El análisis de la solicitud de crédito

Los factores a tomar en cuenta al respecto son:

a. Carácter

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales. Estos indicadores se refieren a:

- Estabilidad de residencia (propia, arrendada),
- Estabilidad laboral o experiencia profesional,
- Experiencia crediticia con la Cooperativa,
- Referencia de créditos comerciales o de otras instituciones financieras,
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes, de ahorros e inversiones si las tuviere,
- Referencias de tarjetas de crédito, si las tuviere, y
- Referencias de tipo personal.

b. Capacidad de pago

Entendida como la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones financieras adquiridas, constituyéndose en uno de los principales elementos para tomar la

resolución de otorgarle o no el préstamo. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden:

- Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades personales, comerciales y empresariales, etc.),
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos familiares (alimentación, educación, salud, vestido, vivienda, transporte, servicios, pagos de deudas generales y a instituciones financieras, misceláneos). Si la relación (gastos totales netos/ingresos totales netos) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30%, lo cual se constituye en una relación aceptable.
- Como la Cooperativa está expuesta a recibir información distorsionada sobre los ingresos y gastos, es necesario que cuente con estadísticas de gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de la misma de acuerdo a la ciudad, cantón o provincia en que opere (esto para la matriz, sucursales o agencias). Para el caso de los ingresos, se atenderá con suficiente acuciosidad los respectivos documentos de respaldo. Con esta información podrá comparar adecuadamente con la suministrada en la solicitud respectiva, en la entrevista hacer las aclaraciones del caso, reservándose el derecho de utilizar otros medios idóneos para verificar la información entregada, pudiendo rechazar la solicitud que considere haya sido entregada con datos fuera de la realidad.

Capital (Respaldo Patrimonial)

Del patrimonio del socio, se debe separar aquel que esté libre de todo gravamen, puesto que ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del sujeto de crédito.

Colateral (Garantía)

Colateral es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa. El Jefe de Crédito o la persona que haga el análisis respectivo deberán determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

Coyuntura Económica

Para tener una visión más clara de la recuperación del préstamo es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico. Indicadores básicos como Inflación, Tasas de Interés Referenciales, Ingreso per capital, Salarios, Empleo, crecimiento económico nacional y sectorial entre otros, deberán ser considerados para determinar el posible escenario en que desarrollará sus actividades el sujeto de crédito.

Además se debe considerar también factores externos como caída en los precios internacionales de los productos y barreras arancelarias o internos como eliminación de subsidios a los insumos, nuevos impuestos, recesión económica, emigración, exceso de lluvias, sequías, plagas, apagones, desastres naturales, etc.

Evaluación de la solicitud y verificación de cifras

La solicitud será sometida a una revisión y evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de ahorros como de obligaciones directas y contingentes con la Cooperativa, así como la experiencia crediticia dentro y fuera de la Cooperativa, sin perjuicio de la verificación de los datos personales, referencias personales y demás información presentada. Así mismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes y conyugues.

Análisis técnico

Toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando sean montos en los cuales la Cooperativa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse en el análisis de sensibilidad, de coyuntura económica y de costo-beneficio, de manera primordial verificando el nivel de endeudamiento en la COAC como en otras instituciones financieras y comerciales, la liquidez neta disponible para honrar la obligación a efectuarse y el patrimonio con que dispone el sujeto de crédito para responder a situaciones contingentes con la Cooperativa.

Para el análisis técnico es importante ayudarse de herramientas e información disponible en bases de datos propias y externas, por ejemplo Central de Riesgos, Buros de Crédito, Indicadores Financieros y si el caso lo amerita Flujos de Fondos futuros de al menos el periodo similar al de la obligación, basados en las leyes, regulaciones y normas internacionales, nacionales, locales e institucionales.

SECCION III.- DE LA DECISIÓN SOBRE SU APROBACIÓN

Resolución

En cualquiera de los niveles resolutivos, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de representación del organismo (Jefe de Crédito, Comités) que aprueba, esta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

Remisión de las Solicitudes

Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación técnica y recomendaciones al nivel respectivo y este a su vez aprobará o negará con sus comentarios de sustentación y la firma de responsabilidad final.

Notificación al Solicitante

Inmediatamente que una resolución ha sido emitida y notificada al Departamento de Crédito a través del Jefe de Crédito, este entregará al asesor responsable para que inmediatamente notifique lo resuelto al solicitante, usando para ello la vía más rápida posible.

Formalización y desembolso

La formalización del crédito se lo hará una vez que este comprobado toda la documentación y aprobado el crédito.

PROCEDIMIENTO POST CREDITO DE LAS COBRANZAS (Objetivo 3)

Gestión del asesor de crédito

El asesor de crédito es el encargado de identificar los préstamos de acuerdo como se encuentran honrando los sujetos de crédito, seleccionando de la siguiente manera:

Créditos Normales (A).- Aquellos préstamos sin problema, que no presentan dudas respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos. Existe un cumplimiento exacto del plan de pagos, las garantías están vigentes y custodiadas adecuadamente, maneja debidamente sus cuentas dentro y fuera de la COAC, administra debidamente sus ingresos acordes a su actividad económica y no posee problemas laborales.

Créditos con problemas Potenciales (B).- Es un préstamo de riesgo satisfactorio aunque demuestra ciertas debilidades estructurales, o bien el prestatario sufre una tendencia financiera adversa temporal que hace que el préstamo sea solo marginalmente satisfactorio. Aunque cumple con el plan de pagos y sus garantías se encuentran vigentes, por varias ocasiones ha pedido renovación frecuente o el plan de pagos lo ha realizado con cierta morosidad dada su iliquidez temporal.

Créditos con problemas Agudos (C).- Son aquellos cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos de naturaleza financiera administrativa, económica o del medio, o por debilidades importantes de la garantía. No se espera que haya pérdida pero si existe la posibilidad de tener que reestructurar la operación original a un plazo mayor. Ha incumplido con por lo menos el 25% de su plan de pagos, su morosidad llega a 90 días.

Crédito de Dudosa Recuperación (D).- Son los préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos reportes, por lo tanto se espera que un monto aún no determinado de su capital se pueda perder.

Créditos Perdida (E).- Se consideran a las operaciones de crédito consideradas incobrables por que ha existido incumplimiento permanente y total del plan de pagos, inexistencia y desaparición de garantías, situación de quiebra o insolvencia del deudor o desaparición del deudor, garante y conyugues, su morosidad ha sobrepasado los 360 días.

De acuerdo a la clasificación, el asesor realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera por cobrar:

a. Llamada telefónica recordatoria

Por lo menos con tres días laborables antes del vencimiento del dividendo, el auxiliar de crédito responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

b. Llamada telefónica, visita al sitio de trabajo o visita al hogar

A partir del primer día de vencida una cuota, nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al prestatario notificándole el atraso, utilizando la Forma No. 1, al quinto

día se deberá entregar la notificación para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada.

Gestión de Auxiliar de Crédito

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores (Asesores), a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

- a. Los porcentajes o valores de los gastos de cobranzas, a aplicarse a los socios, serán autorizados por la Gerencia General.
- b. Los valores de cobranzas deberán ser conocidos oportunamente y aceptados por los socios
- c. Los créditos vencidos generan intereses de mora y otros gastos legales, como excepción Gerencia General podrá exonerar estos cobros a fin de llegar a acuerdos de pago.

Los cobradores se encargarán de la entrega de la nota de cobro (Forma No. 1); esta comunicación se debe enviar transcurrido 5 días de vencida la obligación, es decir después del recordatorio de pago efectuado por parte del asesor y una vez que el cobrador haya recibido del asesor una instrucción en este sentido. De no existir respuesta del deudor, se realiza una segunda notificación a los 15 días después de la primera y finalmente de no concurrir en esta, se realiza la emisión de una tercera y última notificación a los 10 días previa al inicio del trámite judicial.

Estas misivas de cobro tienen la característica de ser una notificación formal al deudor principal (2 notificaciones) y garante (3ra notificación). El Jefe de Crédito efectuará un análisis de la situación del socio a partir del día 31 y expedirá inmediatamente un diagnóstico sobre el ingreso a un programa de acciones extrajudiciales y judiciales con el abogado

En la comunicación del abogado se debe fijar una posición extrema, una actitud de cobro judicial; pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear soluciones de pago por los canales institucionales y dentro de las políticas de arreglo vigentes como la reestructuración del plazo.

Copia de la(s) presente(s) nota(s) de cobro, se debe archivar invariablemente en la carpeta de crédito del deudor. La Cooperativa debe tener evidencia escrita mediante certificado o acuso de recibo de la entrega de la nota de cobro. El plazo máximo de que se otorga a los deudores dentro de esta última nota de cobro, hasta agotar todos los recursos posibles para su recuperación.

ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA (Objetivo 3)

Con relación a la cuenta en el sistema de cobranza los Términos y condiciones de los convenios de cobranza disponibles.

Generación de reportes de productividad e indicadores de las agencias externas y de los despachos judiciales de forma automatizada.

Segmento Cliente

Se debe permitir un monitoreo constante de lo general a lo particular, es decir, un alto grado de integración de la información para determinar la efectividad de la gestión a nivel región, agencia y/o ejecutivo, y con esto dar seguimiento al desempeño y a partir de ello definir acciones concretas. Los indicadores como el costo por proceso y la rentabilidad del área se tienen que analizar dentro del sistema, para generar análisis de forma constante y automática. El sistema de reporte sirve de base al sistema de segmentación de cartera, a partir de los resultados de la gestión interna y de las agencias externas.

Canales

La evolución del rol del ejecutivo, de cobrador a asesor financiero requirió de una redefinición del modelo organizacional. Los ejecutivos de cobranza a hora deben tener una visión integral del cliente, así como ser especialistas en el diagnóstico y manejo del nivel de morosidad, a fin de dar una atención personalizada y proponer soluciones integrales para cada cliente. De modo que la asesoría es reorientada y enfocada a las necesidades del usuario, a fin de resolver sus preocupaciones financieras, estableciendo el convenio con la mayor probabilidad de éxito.

De la misma forma, las carteras más complejas se asignan a las agencias externas con mayor éxito de recuperación, de acuerdo al esquema de pago de comisiones.

Producto

Los esfuerzos de las áreas de cobranza cada vez están más enfocados en tener un manejo más preciso de la información relacionada con la medición del desempeño, con el fin de fomentar la implementación de acciones concretas.

Procesos

Para hacer más eficiente la labor de cobranza, se deben definir iniciativas que mejoren la ejecución y desempeño de los procesos a través de la estandarización, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de lineamientos y políticas que permitan integrar un enfoque de mejora continua.

La estandarización de procesos, con base en lineamientos y políticas es un esfuerzo que puede iniciarse a través de su documentación en manuales de cobranza que soporten la operación. Con esto es posible establecer objetivos claros de desempeño y niveles de servicio que permitan identificar y controlar los costos asociados a la operación, resultando en la aplicación de estrategias de cobranza más rentables. Constantemente, las instituciones

financieras deciden cobrar el total de las cuentas deudoras sin analizar las implicaciones monetarias de esta actividad. Existen ocasiones en que las actividades relacionadas con el cobro son más costosas que lo que representa el monto de la deuda. Por lo anterior, las instituciones deben ser capaces de reconocer el costo de los procesos de cobranza con el fin de no incurrir en costos innecesarios y sobrepasar los puntos de equilibrio de cada cuenta.

Modelo para proyectar el flujo de caja en una microempresa (Objetivo 4)

En todo tipo de empresa, pero en especial en las microempresas, es muy conveniente que sus administradores se tomen el tiempo necesario para elaborar lo que sería el flujo proyectado de sus recursos en efectivo y con ello poder estimar si tendrán o no los recursos para cumplir cabal y oportunamente con sus obligaciones. Con ese mismo flujo proyectado de recursos es como se podrá estimar si contarán con sobrantes de dinero (que se utilizarían entre otros para enfrentar imprevistos en el desarrollo de las operaciones de la empresa, o para invertir en el mejoramiento de las sedes, equipos y personal de la misma) o con faltantes del mismo (lo que obligaría a recurrir a préstamos o al recorte de gastos y/o inversiones)

La presente herramienta se ha construido para ayudar a aquellas microempresas (de persona natural o jurídica) que quieran empezar a darle un orden a sus proyecciones de flujos de efectivo. En ella se han planteado a manera de ejemplo lo que serían los conceptos por entradas reales de efectivo y salidas reales de efectivo que más comúnmente puede enfrentar tales microempresas.

Recuérdese que aprovechando las ventajas que ofrece Excel, se podrán adicionar o retirar las filas que se necesiten (tanto en la sección de "Entradas" como en la sección de "salidas") y de esa forma se podrá personalizar esta herramienta.

Igualmente, debe tenerse presente que en relación con las "salidas de efectivo" las cifras se deben digitar con el signo "-" adelante.

Monitoreo y seguimiento al microcrédito

Objetivo: Realizar un seguimiento técnico a la evolución del crédito y del negocio sujeto de crédito.

Actividades:

1. Una vez colocado el crédito, el responsable en este caso el oficial de crédito realizará una visita de campo, para levantar la información y verificar que el crédito esté direccionado para lo que fue solicitado.
2. Mensualmente el oficial de crédito o en su defecto el responsable del crédito, deberá realizar visitas de campo al lugar en donde se desenvuelve la actividad comercial o de servicio el sujeto de crédito, para verificar la información de la actividad considerando los ingresos y egresos que ha generado el negocio para lo cual se aplicará el cuadro detallado a continuación (Flujo de efectivo).
3. El oficial de crédito o en su defecto el responsable del crédito, levantará un informe hacia la gerencia y a las jefaturas de cobranza de crédito, en el caso de ser favorable deberá continuar con las visitas mensuales. Los resultados son negativos en el flujo de efectivo al momento de confrontar la información recolectada de campo con los flujos de caja proyectados, el oficial de crédito se convierte en asesor ubicando los nudos críticos del giro del de negocio, proponiéndole al socio sujeto de crédito las estrategias, alternativas de ventas, controlar los gastos de venta, de operación, gastos directos e indirectos y alertas tempranas de mejoramiento para que sus flujos lleguen a cumplir en lo mínimo en lo proyectado, con lo cual se garantiza el retorno del crédito a la cooperativa

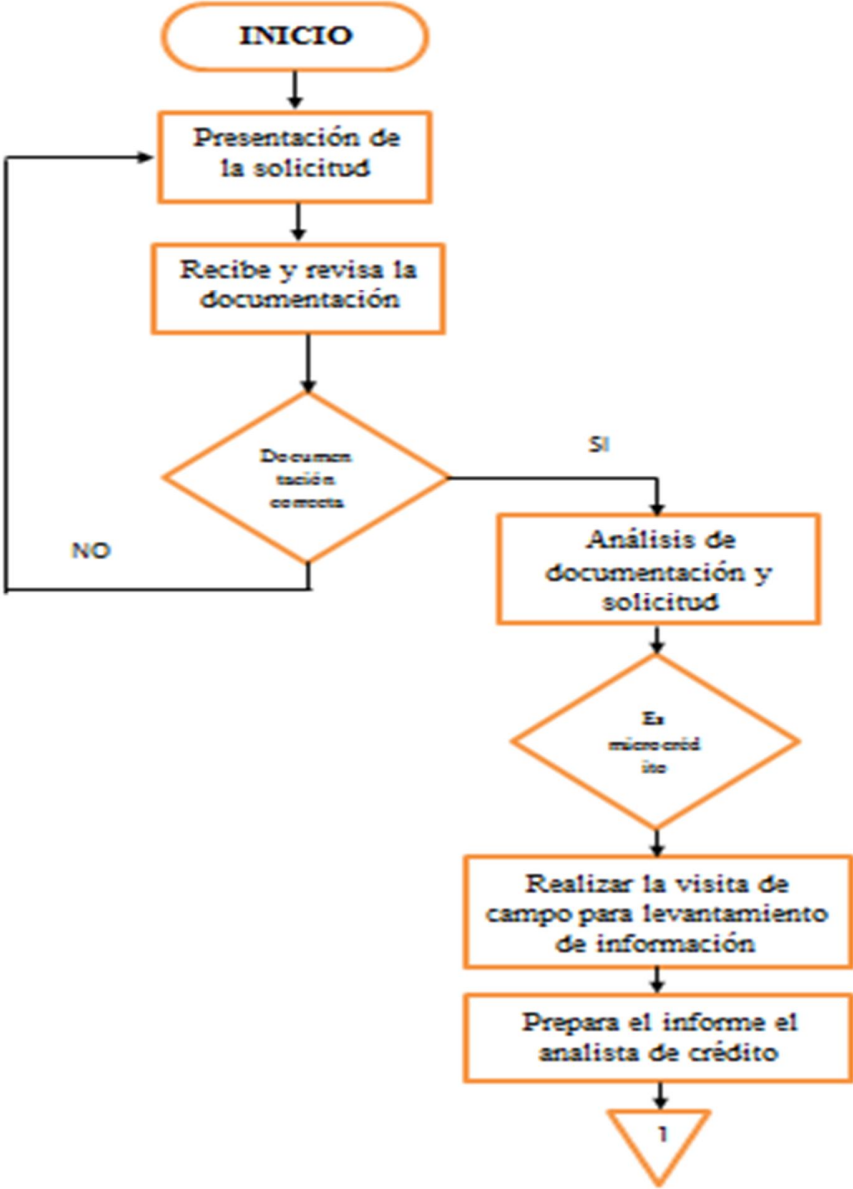
Monitoreo y seguimiento al microcrédito

Flujo de efectivo de un socio de la Cooperativa 10 de Agosto Ltda.

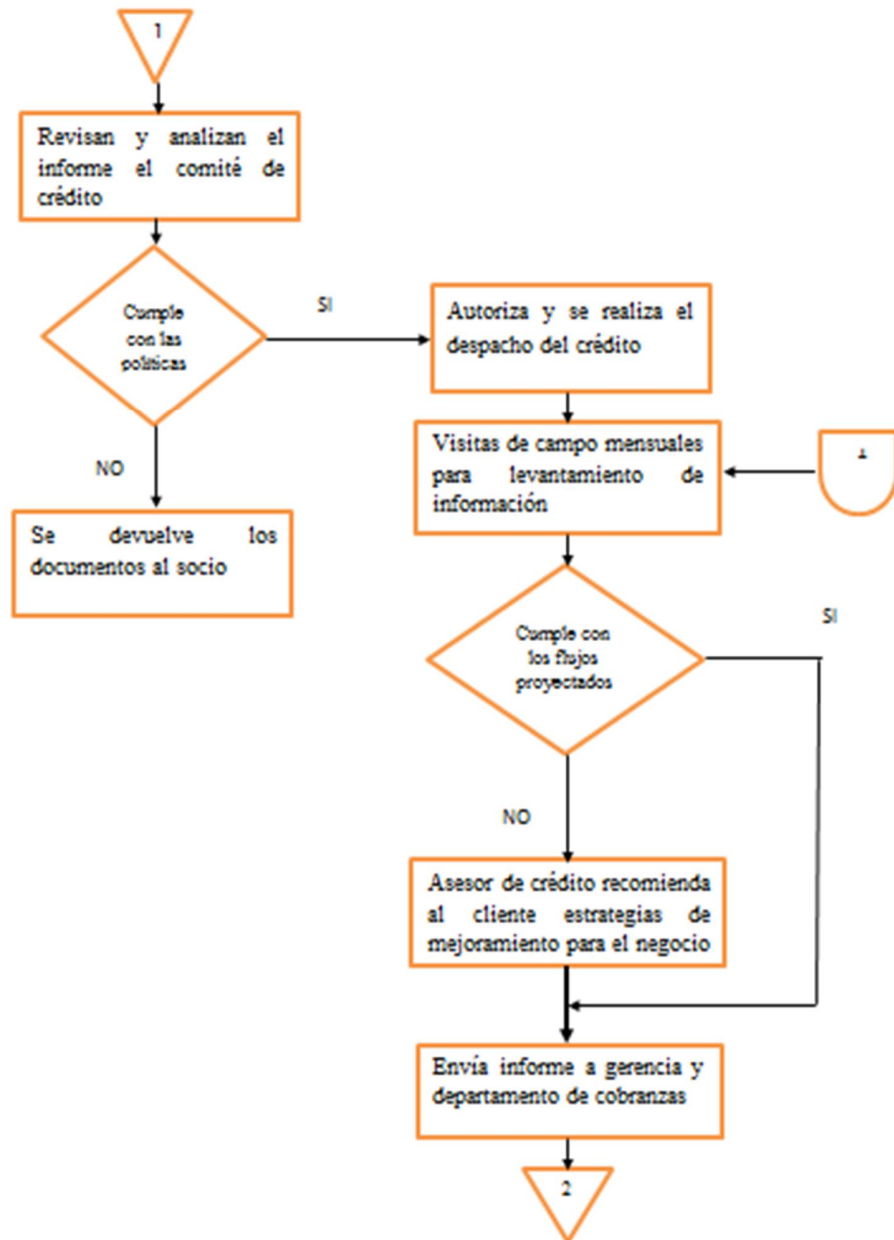
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Saldo Anterior		562,30	1.196,60	1.906,50	2.695,78	3.568,41	4.528,55	5.580,59	6.729,12	7.978,95	9.335,17	10.803,07
INGRESOS												
VENTAS	3.000,00	3.150,00	3.307,50	3.472,88	3.646,52	3.828,84	4.020,29	4.221,30	4.432,37	4.653,98	4.886,68	5.131,02
Otros Ingresos	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
TOTAL INGRESOS	3.500,00	4.212,30	5.004,10	5.879,38	6.842,30	7.897,25	9.048,84	10.301,89	11.661,48	13.132,94	14.721,85	16.434,09
EGRESOS												
Costos de Venta	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	1.531,54	1.608,11	1.688,52	1.772,95	1.861,59	1.954,67	2.052,41
Gastos Operativos	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00	636,00
Gastos Directos	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00
Gastos Indirectos	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
Pagos Tributarios	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58	459,46	482,43	506,56	531,88	558,48	586,40	615,72
Cuota de Microcrédito	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70
Otros Gastos												
TOTAL EGRESOS	2.937,70	3.015,70	3.097,60	3.183,60	3.273,89	3.368,70	3.468,25	3.572,78	3.682,53	3.797,77	3.918,78	4.045,83
SALDO	562,30	1.196,60	1.906,50	2.695,78	3.568,41	4.528,55	5.580,59	6.729,12	7.978,95	9.335,17	10.803,07	12.388,26

	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18	Mes 19	Mes 20	Mes 21	Mes 22	Mes 23	Mes 24
Saldo Anterior	12.388,26	13.956,20	15.653,43	17.486,43	19.461,99	21.587,23	23.869,63	26.317,07	28.937,77	31.740,42	34.734,11	37.928,38
INGRESOS												
VENTAS	5.387,57	5.656,95	5.939,79	6.236,78	6.548,62	6.876,05	7.219,86	7.580,85	7.959,89	8.357,89	8.775,78	9.214,57
Otros Ingresos	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
TOTAL INGRESOS	18.275,83	20.113,14	22.093,22	24.223,22	26.510,61	28.963,28	31.589,49	34.397,92	37.397,67	40.598,31	44.009,89	47.642,96
EGRESOS												
Costos de Venta	2.155,03	2.262,78	2.375,92	2.494,71	2.619,45	2.750,42	2.887,94	3.032,34	3.183,96	3.343,16	3.510,31	3.685,83
Gastos Operativos	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40	731,40
Gastos Directos	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00	440,00
Gastos Indirectos	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00
Pagos Tributarios	646,51	678,83	712,78	748,41	785,83	825,13	866,38	909,70	955,19	1.002,95	1.053,09	1.105,75
Cuota de Microcrédito	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70	291,70
Otros Gastos												
TOTAL EGRESOS	4.319,64	4.459,71	4.606,79	4.761,23	4.923,38	5.093,65	5.272,43	5.460,14	5.657,24	5.864,20	6.081,51	6.309,68
SALDO	13.956,20	15.653,43	17.486,43	19.461,99	21.587,23	23.869,63	26.317,07	28.937,77	31.740,42	34.734,11	37.928,38	41.333,28

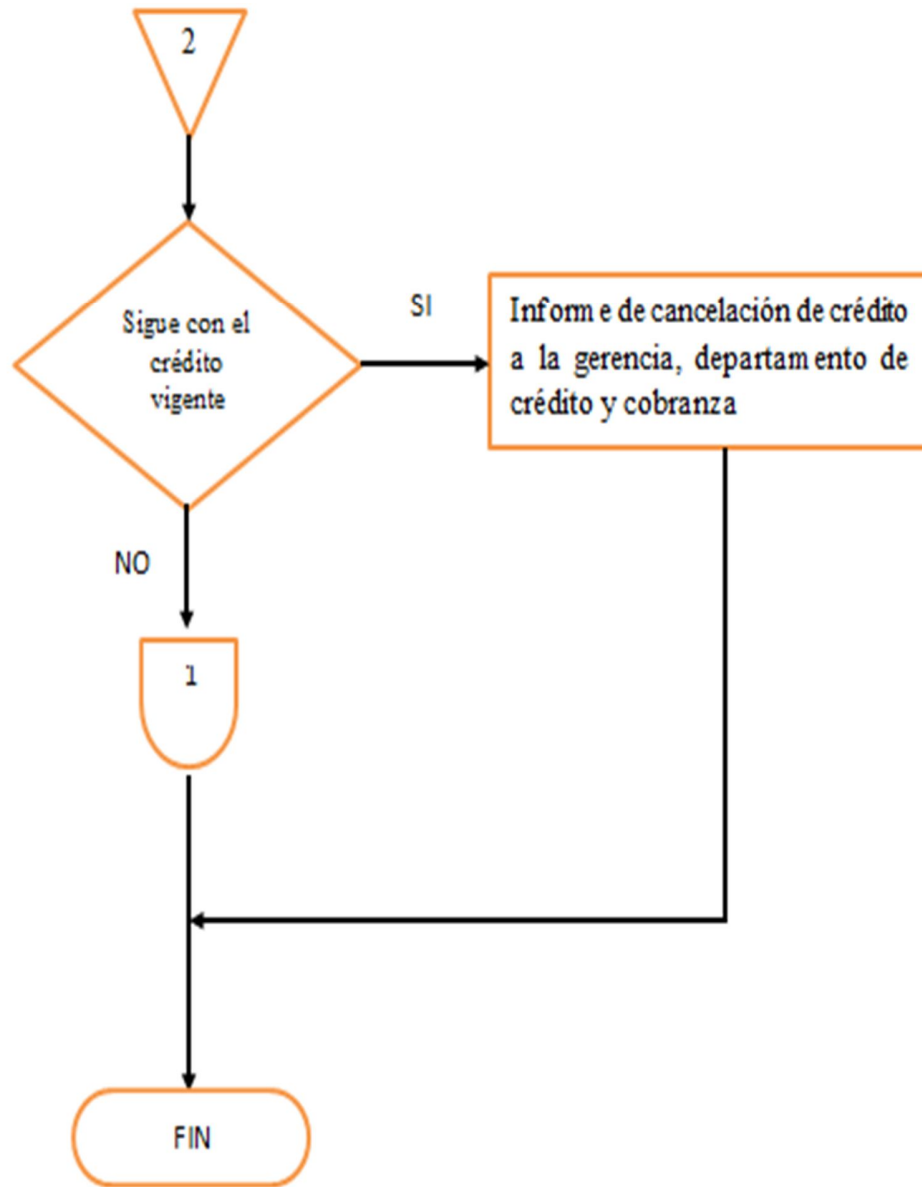
Flujo de proceso de procesos de la propuesta



Elaborado por: Yadira Sarabia R.



Elaborado por: Yadiria Sarabia R.



Elaborado por: Yadira Sarabia R.

Plan operativo de la propuesta

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTO	EVALUACIÓN
Diagnosticar el mercado comparando la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011 con otras Cooperativas.	La gerencia con los departamentos realizan un diagnóstico situacional de mercado considerando las 5 fuerzas de Porter	Humano Material económico	\$ 1500,00	Aprobación y aplicación del manual por el consejo de administración y el nivel operativo
Establecer procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	Desarrollo de procedimientos de Postcrédito de acuerdo a la realidad de la cooperativa.	Humano Material económico	\$ 500,00	Manual de procedimientos de Postcrédito
Implementar procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	Aplicación de los procedimientos de Postcrédito contemplados en el manual	Humano Material económico	\$ 500,00	Informes mensuales por parte de la gerencia de la aplicación de los procedimientos de Postcrédito
Supervisar la aplicación de los procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	Visitas mensuales a los socios sujetos de crédito por parte de los oficiales de crédito para que apliquen el flujo de efectivo y eleven un informe	Humano Material económico	\$ 2000,00	Valoración mensual de la cartera considerando el índice de aceptación de morosidad

Elaborado por: Yadira Sarabia R.

6.8 Administración

Cuadro N° 25: Presupuesto

ACTIVIDADES	COSTO
Diagnosticar el mercado comparando la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011 con otras Cooperativas.	\$ 1500,00
Establecer procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	\$ 500,00
Implementar procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	\$ 500,00
Supervisar la aplicación de los procedimientos de post crédito que permita tener una recuperación de cartera sana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. en el año 2011.	\$ 2000,00
Material de papelería y suministros de oficina	\$ 250,00
Gastos de movilización	\$ 300,00
Sub Total	\$ 5050,00
Imprevistos 5 %	\$ 252,50
TOTAL	\$ 5302,50

Elaborado por: Yadira Sarabia R.

6.9 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quién solicita evaluar?	El Gerente de la COAC 10 de agosto
¿Por qué evaluar?	Para determinar si se está realizando el proceso de Postcrédito
¿Para qué evaluar?	Para aplicar las políticas adoptadas para los microcréditos
¿Qué evaluar?	Políticas de Postcrédito
¿Quién Evalúa?	El gerente junto al personal administrativo
¿Cuándo evaluar?	Bimensualmente
¿Cómo evaluar?	Mediante un análisis de cartera en lo que se refiere a recuperación.
¿Con qué evaluar?	Utilizando recursos: humanos, materiales y tecnológicos

Elaborado por: Yadira Sarabia

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

ALET, J. 2004. Como obtener clientes leales y rentables. 3 ed. España. 279 p.

BARROW, S. 2007. El cliente más éxitos. España. 193 p. Ingeniería de Servicios (Picazo, Luis 1992,)

BERKOWITZ, (1987) Marketing. 7 Edición. Editorial Academic Press. España

DIEZ DE CASTRO (2005) Marketing. 7 Edición. Editorial Alba. México.

VERDEZOTO, O. (2004). Estrategias Competitivas para mejorar el proceso general de cobranza de la “recaudadora ecuador” en la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

LAURA FISCHER Y JORGE ESPEJO (2006) Marketing. 2 Edición. Editorial Diana. España.

HIDALGO, Como mantener una buena estrategia de ventas en una empresa. 18 Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

ALMEIDA, M. y PUNINA, W. (1998). “La disminución del índice de morosidad como gestión, para mejorar los excedentes de la cooperativa de ahorro y crédito “OSCUS” LTDA.” Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

SOLIS. N. (1998). “El crédito dirigido al sector productivo depende de las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda. Implemente”. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

VERDEZOTO, O. (2004). Estrategias Competitivas para mejorar el proceso general de cobranza de la “recaudadora ecuador” en la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

CASTRO N. y LLERENA J. (1.995) Análisis comparativo de la situación socioeconómica de los hogares vinculados a las microempresas informales de confección de jeans en Pelileo y chompas de cuero en Quisapincha, Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador

JOBBER, David; FAHY, John (2007). Fundamentos De Marketing.2da. Mc GRAW – HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. Madrid

IBORRA, María. (2007). Fundamentos de Dirección de Marketing.1ra. Edición Copyright International Thomson.España

DESS, Gregory G. (2003). Dirección Estratégica Creando Ventajas Competitivas. Mc Graw Hill. España 127

D`ALESSIO, Fernando. (2002).Enfoque Estratégico de Calidad. 1ra edición Pearson educación. Bogotá

HERNÁNDEZ, Cesáreo; DEL OLMO, Ricardo; GARCÍA, Jesús. (2000).El Plan de Marketing Estratégico. GESTION EDICIONES. Barcelona

STANTON, ETZEL, WALKER (2007). Fundamentos de Marketing.14ava edición. McGRAW-HILL S.A. DE C.V. México D.F.

STEINER, George. (1984). Planeación Estratégica. Compañía editorial Continental S.A. México

PUJOL, Bruno. (2002). Diccionario de Marketing. CULTURAL S.A. Madrid.

PUJOL, Bruno. (2003). Diccionario de Marketing. CULTURAL S.A. Madrid.

EL DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO GRAN PLAZA Y JAMES ILUSTRADO

EL DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA EXPLICA QUE ADMINISTRACIÓN ES LA ACCIÓN DE ADMINISTRAR (DEL LATÍN ADMINISTRATIVO – ONIS).

GONSALEZ JUBENTINO. (2003, P. 74) CRÉDITOS Y SERVICIOS

JARRÍN LUÍS C. (2002, P. 98) POLÍTICAS PARA OTORGAR CRÉDITOS

KONOSUKE M. (2006, P.68) 8ª. EDICIÓN

LEON HILARIO J.. (2001, P. 34) EDITORIAL PEARSON EDUCACIÓN S.A

MANUNCH LOURDES. (2010, P. 40) POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE CRÉDITOS

MELLENDEZ J. (2006, P. 48) DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA 2DA EDICIÓN

PALASIO MENTOR (2001, P. 33) SERVICIOS CREDITICIOS 1ERA. EDICIÓN.

RIVAS J. (2009, P. 62) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. EDITORIAL HISPANOAMERICANA

ROMERO KIMBERLEY. (2009, P. 14) COMO ACCEDER A UN CRÉDITO

SETO D. (2007, P. 18) ATENCIÓN AL CLIENTE

TERRY GEORGE (1998, P. 46) ADMINISTRACIÓN. 1ª. EDICIÓN. EDITORIAL

TRILLAS VALLEJO WILFRIDO. (2002, P. 18) COMO OTORGAR CRÉDITOS

WORREN B .BROW. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS. 3ERA EDICIÓN

ZAMBRANO F. (2001, P. 63) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fuentes Electrónicas

- <http://es.wikipedia.org/wiki/> Marketing»
- <http://www.definicionabc.com/general/> Competencia
- <http://es.wikipedia.org/wiki/satisfacci%c3%b3n> Satisfacción
- <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-post-venta.php> Estrategías
- <http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id12.html> Post Venta
- <http://www.marketing-xxi.com/marketing-de-servicios-11.htm> Atención al cliente
- <http://www.crecenegocios.com/la-fidelizacion-de-clientes/> Fidelización del cliente
- <http://definicion.de/variedad/> Producto
- <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializ.> Estrategias
- <http://es.scribd.com/doc/4315106/politicas-de-credito-en-word1> según la página web de gestiopolis (internet: 2011),
- <http://www.definicionabc.com/comunicacion/post.php>
- <http://www.monografias.com/trabajos33/gerencia-educativa/gerencia-educativa.shtml#concep>
- http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm
- <http://dieumsnh.qfb.umich.mx/gesinfo/>
- <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- http://www.gestionempresarial.info/veritemproducto.asp?id_prod_serv=40&id_sec=13

<http://www.cash-pot.com.ar/estrategia-cobranzas.aspx>

www.oscus.fin.ec

www.prisma.com

www.wikipedia.com

www.queeselcredito.com

www.todoprestamo.com

<http://es.wikipedia.org/wiki/Microcr%C3%A9dito> microcrédito

www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/microcreditos.htm

http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_de_inter%C3%A9s#Los_tipos_de_inter.C3.A9s_como_instrumento_de_la_pol.C3.ADtica_monetaria

<http://www.superfinanciera.gov.co/Normativa/Conceptos2006/2006000164.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Diez de Agosto Ltda. de la ciudad de Ambato

Objetivo: Determinar cómo afecta el servicio de Postcrédito y su impacto en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda.

Datos informativos

Lugar:

Fecha:

Nombre de la investigadora: Yadira Sarabia Rodríguez.

Instrucciones:

Por favor ayúdenos, leyendo detenidamente las preguntas y responda de acuerdo a la información que usted sabe sobre la cooperativa.

Por favor asegúrese de que las respuestas tengan relación con la cooperativa.

Por favor marque una X en la respuesta que usted considere correcta.

Cuestionario

1.- ¿Cada qué tiempo le dan referencia de la situación económica – financiera de la COAC 10 de Agosto Ltda.?

Anual	
Semestral	
Trimestral	
Bimensual	
Mensual	

2.- ¿Cada cuánto le hacen a usted seguimiento a su crédito por parte de la COAC 10 de agosto Ltda.?

Quincenal	
Mensual	
Bimensual	
Trimestral	
Semestral	

3.- ¿Con sus ingresos mensuales adquiriría usted deuda con la COAC 10 de Agosto Ltda.?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	

Indeciso	
No saber	

4.- ¿Estaría de acuerdo que le hagan un seguimiento posterior a la realización de su microcrédito?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Indeciso	
No están de acuerdo	

5.- ¿Con el seguimiento que le hace a usted el oficial de crédito de la cooperativa, usted estaría garantizando el pago de su crédito?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Indeciso	
No están de acuerdo	

6.- ¿Cada qué tiempo requiere usted los servicios de los oficiales de crédito para el pago de su crédito por parte de la Cooperativa 10 de agosto Ltda.?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	
No Sabe	

7.- ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que trabaja la COAC 10 de Agosto Ltda.?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Indeciso	
No están de acuerdo	

8.- ¿Usted sabe la tasa de interés real que termina pagando del crédito que realizo en la COAC 10 de agosto Ltda.?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	

No Sabe	
---------	--

9.- ¿Usted cree que es efectiva la gestión de cobranza para el pago del crédito por parte de la COAC 10 de agosto Ltda.?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	
No Sabe	

10.- ¿El sistema de cobranza que aplica la Cooperativa 10 de agosto es para usted satisfactorio?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	
No Sabe	

11.- ¿La Cooperativa 10 de agosto ha realizado reestructuraciones en sus créditos atrasados?

Siempre	
---------	--

Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	
No Sabe	

12.- ¿Qué calificación le daría usted a la organización de los empleados de la COAC 10 de agosto?

Excelente	
Poco excelente	
Regular	
Insuficiente	
Mala	

13.- ¿Usted como socio, está al tanto de las políticas de cobranza que aplica la COAC 10 de agosto Ltda.?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	

No Sabe	
---------	--

14.- ¿Para bienestar de usted como socio, es productivo el sistema de cobranza de la COAC 10 de agosto?

Siempre	
Casi siempre	
Regularmente	
Nunca	
No Sabe	

15.- ¿Cuándo usted recibe la visita de los funcionarios de la COAC 10 de agosto le dan un seguimiento y monitoreo a su crédito dando alternativas de pago?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Indeciso	
No están de acuerdo	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

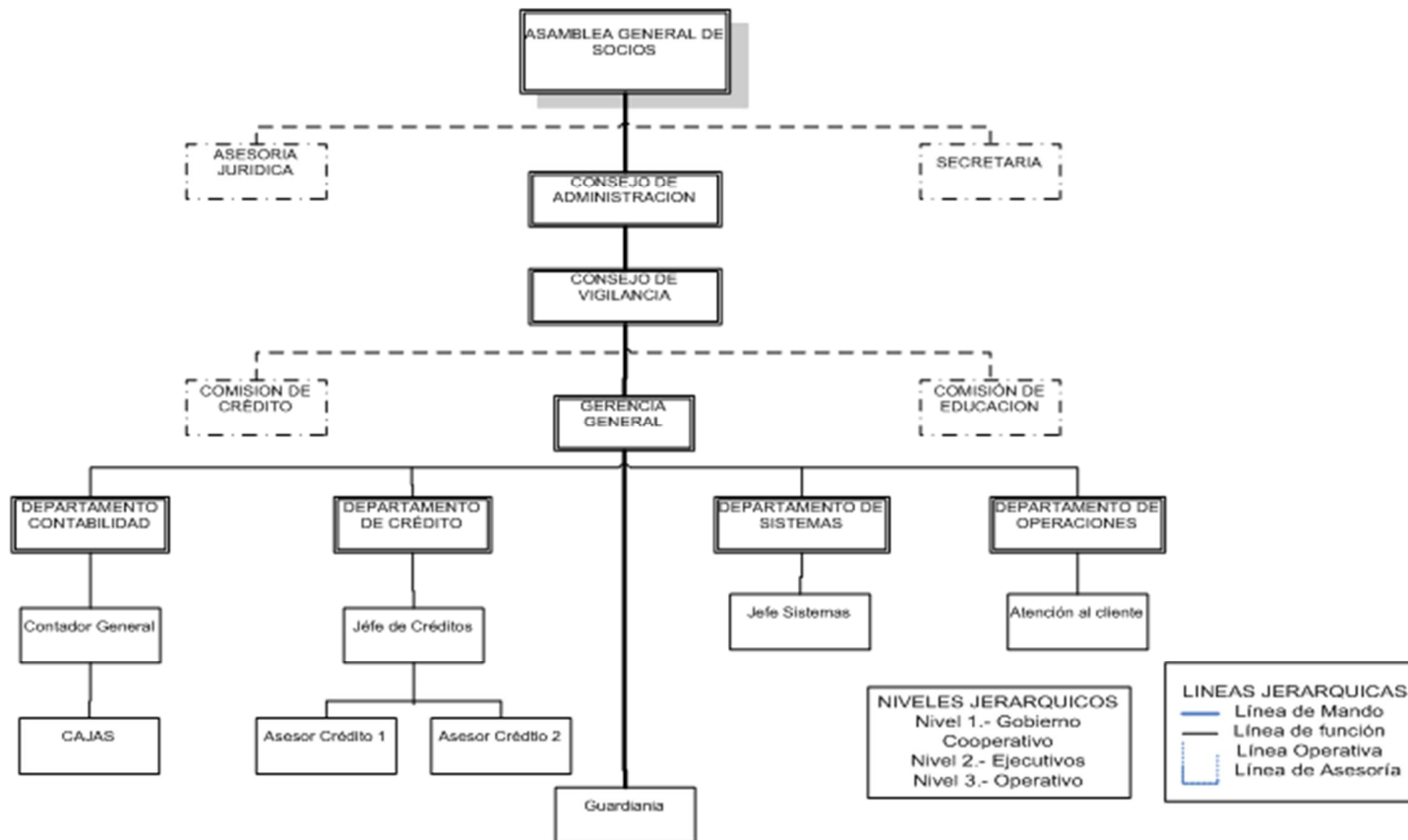
ANEXO 2

CROQUIS DE LA EMPRESA



ANEXO 3

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 10 DE AGOSTO



ANEXO 4

Cooperativa de Ahorro y Crédito Diez de Agosto Ltda.



NOTIFICACION

SOCIO N° _____ a _____ de _____ de 20__

Señor(a) _____ (SOCIO)

Señor(a) _____ (GARANTE 1)

Señor(a) _____ (GARANTE 2)

Le recordamos que su saldo adeudado con corte al _____, tiene un atraso de _____ días de por el valor de US\$ _____ Dólares Americanos.

Entendemos que sus actividades lo han mantenido muy ocupado y sin ser su propósito, se ha olvidado de su compromiso con la Cooperativa, si tienen algún inconveniente, nuestra institución está para ayudarlo.

Por lo mencionado, tenga la gentileza de presentarse a cancelar sus saldos en mora en un plazo máximo de 48 horas. Con el fin de evitar en lo posterior ACCIONES EXTRAJUDICIALES correspondientes.

Atentamente,

.....

DPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS

ANEXO 5



DE AGOSTO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Luz y Esperanza para la gente progresista como Ud.

INFORMACIÓN DE INSPECCION 0000492

Asesor de crédito _____ Fecha de inspección _____

DATOS INFORMATIVOS

N° Del socio _____ Nombres y Apellidos _____
 Reside en casa: Propia: Familiar: Arrendada:
 Dirección: _____ Cantón: _____
 Parroquia: _____ Barrio: _____ Telf.: _____
 Dirección de trabajo: _____ Cantón: _____
 Nombre de la Empresa: _____ Dirección: _____
 Cargo que desempeña: _____ Telf.: _____

LÍNEA DE CREDITO

Comercio Vivienda Artesanía Agricultura
 Vehículo Viaje Ganadería Pago de deudas
 Educación Otros Compra de terreno

TIPO DE GARANTIA

Sobre firma: _____ Prendario: _____ Hipotecario: _____
 Monto solicitado _____

FORMA DE PAGO

Mensual Bimestrales Trimestrales Al vencimiento Otros _____

Ocupación del solicitante _____

Ocupación del cónyuge _____

Bienes muebles	Casa	Bienes inmuebles	Bienes semovientes
_____	_____	_____	_____
_____	Terreno	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Otros: _____

Proceso de producción _____ Material de construcción _____

INGRESO	EGRESOS
Sueldo _____	Créditos otras inst. An. _____
Comercio _____	Alimentación _____
Agricultura _____	Vestimenta _____
Ganadería _____	Educación _____
Sueldo cónyuge _____	Salud _____
	otras _____

GARANTE Nº. 1

Nombre _____ C.I. _____ Telf. _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ Nº. De casa _____
 Ocupación _____ Lugar de trabajo _____
 Sueldo _____ Telf. _____
 Bienes inmuebles _____
 Bienes muebles _____
 Cónyuge _____

GARANTE Nº. 2

Nombre _____ C.I. _____ Telf. _____
 Dirección / Cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____ Nº. De casa _____
 Ocupación _____ Lugar de trabajo _____
 Sueldo _____ Telf. _____
 Bienes inmuebles _____
 Bienes muebles _____
 Cónyuge _____

CRÉDITO HIPOTECARIO

Dirección del inmueble / cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Sector _____
 Calle _____
 Extensión _____ Valor del terreno \$ _____
 Que contiene el bien inmueble _____

BALANCE AL: _____ / _____ / _____

Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Disponibles	_____	Crédito Proveedor	_____
Caja	_____	Crédito Prestamista	_____
Bancos	_____	Crédito de ONG	_____
Cuentas por cobrar	_____	Crédito Sistema Financiero	_____
Inventarios	_____	Pasivo no Corriente	_____
Mercadería o	_____	Crédito L/P	_____
Materia prima	_____		
Productos en procesos	_____	TOTAL PASIVO	_____
Productos terminados	_____		
Activo no corriente		TOTAL PATRIMONIO	_____
Activos fijos	_____		
TOTAL ACTIVOS	_____	TOTAL + PATRIMONIO	_____

ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL

+ Ventas _____
 Ventas contado _____
 Ventas crédito _____
 -COSTOS DE VENTAS _____
 =MARGEN BRUTO _____
 -GASTOS GENERALES _____
 Personal _____
 Servicio(luz, agua, Telf.) _____
 Alquiler del local _____
 Transporte _____
 Gastos financieros _____
 = UNIDAD OPERATIVA _____


FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FAMILIAR

+Ventas contado _____
 +Recuperación de CXC _____
 -Compras al contado _____
 -Gastos generales _____
 =FLUJO DE NEGOCIO _____
 +Otros ingresos familiares _____
 -Consumo familiar _____
 -Imprevistos familiares _____
 =FLUJO INTEGRAL _____

JUSTIFICACIÓN DE CRÉDITO POR PARTE DEL OFICIAL

 Rot. Inventarios _____ Veces Endeudamiento _____ % Margen Bruto _____ %

ANEXO 6



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
10 DE AGOSTO

CREDITOS - AHORROS - INVERSIONES

Dir: Telf: 2426 783 * email: cooperativaagosto@hotmail.es
Ambato * Ecuador

DEUDOR GARANTE

Socio No. _____

MONTO SOLICITADO No. _____ PLAZO _____ MESES

PARA INVERTIR EN _____

FICHA DE SOLICITUD _____ CREDITO No. _____

GARANTIA FIRMAS _____ PRENDARIO _____ HIPOTECA _____

La información que proporcione esta sujeto a verificación y de comprobarse falsedad su credito será negado

DATOS PERSONALES

APELLIDOS		NOMBRES		Nº. DE CEDULA	INSTRUCCION	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD		
ESTADO CIVIL	PROFESION	DIRECCION DOMICILIO: CALLE Y NUMERO O SECTOR			CUIDAD/ELA/BARRIO	PARROQUIA			
CANTON	TELEFONO	TEMPO DE RESIDENCIA EN SU DOMICILIO ACTUAL			ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA/OCCUPACION				
NO MIEMBROS EN EL LUGAR <input type="checkbox"/>		NO MIEMBROS ESTUDIAN <input type="checkbox"/>		EXISTE SEPARACION DE BIENES		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
LIBRETA EN OTRA COOPERATIVA/BANCO (NOMBRE)					TENE PRESTAMOS			SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
LIBRETA EN OTRA COOPERATIVA/BANCO (NOMBRE)					TENE PRESTAMOS			SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
VIVIENDA ACTUAL									
PROPIA <input type="checkbox"/>	ARRENDADA <input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL ARRENDADOR		TELF.	FAMILIAR <input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL FAMILIAR	PARENTESCO		
OCCUPACION EN CASO DE SER EMPLEADA (O)									
EMPRESA				CARGO QUE DESEMPEÑA		TEMPO EN EL TRABAJO			
DIRECCION						TELEFONO			
OCCUPACION EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO									
DESCRIBA LA ACTIVIDAD QUE REALIZA					ANTIGUEDAD	TELEFONO			
DIRECCION									
APELLIDOS		NOMBRES		Nº. DE CEDULA	INSTRUCCION	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD		
ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA/OCCUPACION					ANTIGUEDAD	TELEFONO			
OCCUPACION EN CASO DE SER EMPLEADA (O)									
EMPRESA				CARGO QUE DESEMPEÑA		TEMPO EN EL TRABAJO			
DIRECCION						TELEFONO			
APELLIDOS	NOMBRES	DIRECCION DOMICILIARIO	PARENTESCO	TELEFONO					
NOMBRES	DIRECCION	CUIDAD	TELEFONO						

INFORMACION FINANCIERA / ESTADO DE SITUACION PERSONAL

INGRESOS	INVERSION EN NEGOCIOS \$	VENTAS MENORES \$	UTILIDAD \$
SUELDO MENSUAL PROPIO	\$	ALIMENTACION	\$
SUELDO MENSUAL CONYUGE		EDUCACION	
INVERSION (Intereses)		ARRENDOS	
OTROS INGRESOS		CUOTA DEUDA BANCOS	
		MOVILIZACION	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	

EXPLIQUE EL ORDEN DE OTROS INGRESOS:

INGRESO NETO FAMILIAR (TOTAL INGRESOS - TOTAL EGRESOS)

MERCADERIAS Y MATERIA PRIMA					ACTIVOS (TODO LO QUE POSEA)					
DESCRIPCION		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCRIPCION		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
CASAS Y TERRENOS										
PROPIEDAD	DIRECCION			HIPOTECADO A [EDAD]	DESCRIPCION		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR COMERCIAL
MAQUINARIAS Y VEHICULOS										
MARCA	MODELO	PLACA	AÑO	PRENDADO [EDAD]	DESCRIPCION		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR COMERCIAL
OTROS ACTIVOS (MUEBLES Y ENFERES, ELECTRODOMESTICOS, ESPECIES MENORES)										
					DESCRIPCION DEL BIEN					VALOR COMERCIAL

PASIVOS (LO QUE DEBE)				
INSTITUCIONES BANCARIAS O COOPERATIVAS				
INSTITUCION	FECHA VENCIMIENTO	VALOR PRESTADO	CUOTA MENSUAL	MONTO ACTUAL DEBIDA

<p style="text-align: center;">CROQUIS Dibujación de la vivienda</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 90%; margin: 0 auto;"></div>	<p style="text-align: center;">PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Certif. De Aportación</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Saldo en Ahorros</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Fecha último Depósito</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Dependencia Crediticia</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Certif. del Socio</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Sector Geográfico</td> <td style="text-align: right;">\$</td> <td>_____</td> </tr> </table>	Certif. De Aportación	\$	_____	Saldo en Ahorros	\$	_____	Total	\$	_____	Fecha último Depósito	\$	_____	Dependencia Crediticia	\$	_____	Certif. del Socio	\$	_____	Sector Geográfico	\$	_____
Certif. De Aportación	\$	_____																				
Saldo en Ahorros	\$	_____																				
Total	\$	_____																				
Fecha último Depósito	\$	_____																				
Dependencia Crediticia	\$	_____																				
Certif. del Socio	\$	_____																				
Sector Geográfico	\$	_____																				
<p>_____ Firma Deudor C.I.</p>	<p>_____ Conyugado Deudor C.I.</p>																					

Declaro expresamente que la información incluida en este contrato, convenio o solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea reflejada a través de los medios que se establezcan en el presente contrato, especialmente a través de la consulta de la información en los burós de crédito y especialmente Credit Report C.A. Autorizo de forma expresa e irrevocable la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto o a la persona que sea cesionaria o titular de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgos crediticios, constante en el presente contrato, convenio o solicitud sea transferida periódicamente a los burós de crédito, especialmente a Credit Report C.A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones en el futuro, para su confiabilidad e imparcialmente analítica, estadística o contractual sea reportada y actualizada a toda entidad

Firma Deudor

Firma del Conyugado