



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniero en
Administración Financiera

Título del Proyecto de Investigación:

**“PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA
FUNDACIÓN ESPOIR "MI BANKITO" CANTÓN QUEVEDO AÑO
2014.”**

Autora:

Carmen del Rocío Estrada Verdesoto

Director de Proyecto de Investigación:

Lic. Wilson Cerezo Segovia M.Sc

Quevedo– Los Ríos – Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo **Carmen del Roció Estrada Verdesoto**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Carmen del Roció Estrada Verdesoto

C.C. # 1205641820

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito **Lic. Wilson Cerezo Segovia Msc**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Estudiante **Carmen Del Roció Estrada Verdesoto** realizo el Proyecto de Investigación de grado titulado **“Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014”**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lic. Wilson Cerezo Segovia M.Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

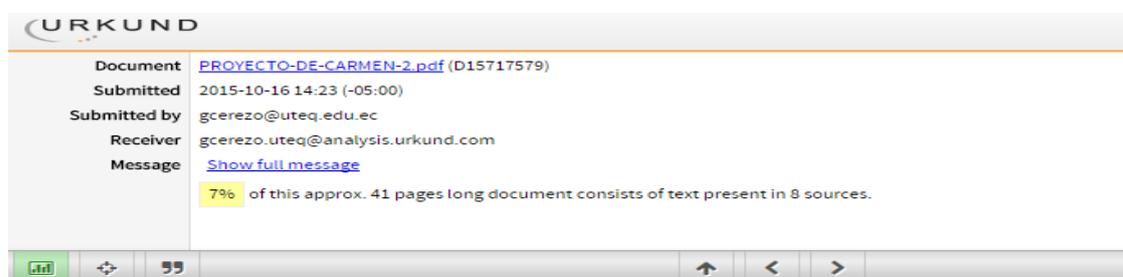
Quevedo, 19 de Octubre del 2015.

DOCTORA.

BADIE CEREZO SEGOVIA,

SUBDECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA U.T.E.Q.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Tesis cuyo tema es: **“PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA FUNDACIÓN ESPOIR "MI BANKITO" CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014.”** Presentado por la señorita: **CARMEN DEL ROCÍO ESTRADA VERDESOTO**, egresada de la carrera de Ingeniería en Administración Financiera, que fue revisado bajo mi dirección según resolución de la Comisión de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de **URKUND** el cual avala los niveles de originalidad en un **93%**, y **7%** de similitud, del trabajo investigativo.



Valido este documento para que el comité académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos

Cordialmente,

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA; M.Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
PROYECTO DE INVESTIGACION

Título:

“Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014.”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración financiera.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Lic. Harold Elbert Escobar Teran, M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Enrique Vasquez Aguirre.M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Silvia Jaramillo Mieles, M.Sc

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2015

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a mi Dios padre amado que me dio fuerzas para luchar en este largo camino estudiantil.

A mis padres por su amor incondicional, a mi padre por darme sabios consejos por ser mi amigo ayudándome cuando más lo necesite.

A mi esposo por su amor por apoyarme en este largo proceso estudiantil a mi hijo por ser fuente de inspiración motor para luchar día a día gracias por creer en mí por apoyarme.

A mis amigos que me extendieron la mano cuando más lo necesite ayudándome de manera desinteresada gracias por su amistad.

Y de manera especial a mi director del proyecto de investigación el Lic. Wilson Cerezo Segovia por su paciencia y consejos al desarrollo de mi proyecto de grado.

Dedicatoria

A Dios padre eterno que me dio ánimos cuando mis fuerzas fortaleciéndome con su infinito amor.

A mis padres, quienes supieron formarme con buenos valores, hábitos, lo cual me ha ayudado a salir adelante. Sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis principios, mi constancia, firmeza, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A mi esposo e hijos alegrías de mi vida por darme ánimos su amor y apoyo cuando lo necesite esto es dedicado a ustedes.

Carmen Estrada.

Resumen ejecutivo y palabras claves

La presente investigación tiene como propósito principal desarrollar un Plan de políticas internas de créditos y cobranzas para mejorar la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo, el objetivo es aplicar a la sucursal un plan que de políticas que ayuden a los procesos de la gestión que se desarrolla de manera interna con el fin de brindar un servicio de calidad a todos sus clientes.

La Fundación Espoir “mi bankito” es una institución que se ha caracterizado por ser responsable en su compromiso de lealtad y solidaridad al servicio de la comunidad en el otorgamiento de microcréditos empresariales, de salud y emergente fortaleciendo los índices productivos del cantón y por ende del país. Sin embargo en los últimos tiempos se han presentados inconvenientes en sus políticas de cobro y recuperación de cartera que se mantienen, el objetivo es poder desarrollar un plan de políticas internas que mejoren los procesos administrativos agilizando los créditos y que no incida en su portafolio financiero a la hora de recuperar sus recursos. Se pretende aplicar un análisis que diagnostique cuales son los principales problemas que enfrentan los usuarios para no cancelar sus obligaciones crediticias aplicando políticas que ayuden a solucionar estos inconvenientes. Se empleara un plan de políticas internas que examine el entorno de la Institución observando sus debilidades y fortaleciendo sus amenazas para convertirlas en oportunidades de mercado. Para atraer más usuarios y que los clientes estén satisfechos con los servicios que se les está brindando.

Palabras claves

Plan

Políticas internas

Crédito y cobranza

Recuperación de cartera

Abstract and keywords

This research has as main purpose to develop a plan of internal credit and collection policies to improve the recovery of portfolio Espoir "my bankito" Foundation in the canton Quevedo, the goal is to apply to the branch of a plan policies to help the management processes taking place internally in order to provide a quality service to all its customers.

The Espoir "my bankito" Foundation is an institution that has been characterized for being responsible in their commitment to loyalty and solidarity in the service of the community in the provision of microcredit business, health and strengthening emerging Canton production rates and therefore the country. However in recent times have presented problems in their fee policies and portfolio recovery to be maintained, the goal is to develop a plan of internal policies to improve administrative processes agilizando loans and has no impact on your financial portfolio to when recovering resources. It is intended to apply an analysis to diagnose which are the main problems faced by users not to cancel their credit obligations to implement policies that help solve these problems. They plan to examine the domestic political environment of the institution observing their weaknesses and strengthen their threats to turn them into market opportunities were used. To attract more users and that customer are satisfied with the services that are being provided.

Keywords

Plan

Internal policies

Credit and collection

Portfolio recovery

TABLA DE CONTENIDO

Portada	i
Declaración de autoría y cesión de derecho	ii
Certificación de culminación del proyecto de investigación	iii
Proyecto de Investigación.....	iv
Certificado del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen ejecutivo y palabras claves	viii
Abstract and keywords	ix
Tabla de contenido	x
Índice de tablas	xvi
Índice de gráficos	xvii
Índice de anexos	xviii
Código Dublín	xix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Problema de investigación.....	4
1.1.1 Plantamiento del Problema.....	4
1.1.2 Formulación del Problema.....	7
1.1.3 Sistematización de la Problematización	7
1.2 Objetivos.....	8
1.2.1 General.....	8
1.2.2 Específicos.....	8
1.3 Justificación.....	9
CAPITULO II.....	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 Marco Conceptual.....	11
2.2.1 Políticas Internas.....	11

2.2.2	Políticas de Crédito.....	11
2.1.3	Que son las políticas empresariales	12
2.1.4	Análisis de las políticas empresariales	12
2.1.5	Políticas para el crecimiento económico	13
2.1.6	Políticas de la Empresa.....	14
2.1.7	¿Cómo cumplir con las políticas de la empresa?.....	15
2.1.8	Las Políticas y los Sistemas de Gestión.....	16
2.1.9	Las Políticas y la Comunicación	16
2.1.10	Créditos bancarios	17
2.1.11	Tipos de créditos.....	17
2.1.11.1	Crédito Tradicional.....	17
2.1.11.2	Crédito Comercial.....	17
2.1.11.3	Crédito Hipotecario	17
2.1.11.4	Crédito Consolidado	18
2.1.11.5	Créditos Personales.....	18
2.1.11.6	Créditos Prendario	18
2.1.12.	El Riesgo Crediticio.....	18
2.1.13	Microcrédito	19
2.1.14	Diferencia entre Crédito y Microcrédito	19
2.1.15	Tipos de microcrédito	20
2.1.16	Ecuador y el Microcrédito	20
2.1.16.1	La Crisis empresarial y política de crédito	21
2.1.16.2	Papel de las microempresas para el desarrollo económico.....	21
2.1.17	La microempresa en la nueva economía.....	22
2.1.18	Planeación y control financiero	22
2.1.19	Objetivo de l planificación Financiera.....	23
2.1.20	Misión-Visión-Política-Objetivo-Meta	24
2.2	Marco Referencial	25
2.2.1	Liberación Financiera y políticas macroeconomicas.....	25
2.2.2	La financiación del crecimiento a travez de la banca del desarrollo	26
2.2.3	Financiamiento	27
2.2.3.1	Riesgo de Crédito	27
2.2.3.2	Riesgo de Mercado	28
2.2.3.3	Riesgo de Liquidez	29

2.2.4	Políticas de cobertura y reducción de riesgo, Estrategias y Procesos de supervisión.....	29
2.2.4.1	Los Procesos de cobranzas desde un enfoque axiológico	30
2.2.4.2	Justificación de los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico	31
2.2.4.3	La axiología y los procesos de cobranza	31
2.2.4.4	API bancaria para mejorar el análisis de crédito	32
2.2.4.5	La Competencia.....	32
2.2.5	La Solución.....	33
2.2.6	Teoria de la cartera (Portafolio) y el analisis de riesgo financiero.....	34
2.2.6.1.	Teoria de la Cartera	34
2.2.6.2	Elemento de la Cartera	35
2.2.6..3	Problemas que genera la incertidumbre.....	36
2.2.6.4	Los tres tipos de riesgo en la selección de cartera	37
2.2.7	Riesgos y Rentabilidad	37
2.2.7.1	Riesgo	37
2.2.7.2	Rendimiento.....	37
2.2.7.3	La capacidad de generar rendimientos se conoce como rentabilidad.....	38
2.2.7.4	¿Qué nos indica la volatilidad.....	38
2.2.7.5	Diversificación: Una herramienta para reducir riesgo.....	39
2.2.7.6	Tipos de Riesgos de una Inversión	39
2.2.7.7	¿Cómo se miden?.....	40
2.2.7.8	¿Tienen todas las inversiones el mismo riesgo sistematico?	40
2.2.8	Impacto del riesgo de la cartera de los titulos individuales	41
2.2.8.1	Estilos de Gestión	41
2.2.8.2	Gestión Activa	41
2.2.8.3	Eficiencia de los Mercados.....	41
2.2.9	Estrategias, políticas y premicias de planeación.....	42
2.2.9.1	Estrategias y politicas	42
2.2.9.2	Orientación: Creación de la estructura de los planes.....	42
2.2.9.3	Necesidad de la planeación operativa: Tácticas	43
2.2.9.4	Proceso la planeación estrategica	43
2.2.10	Principales tipos de estrategias políticas	44
2.2.10.1	Mercadotecnia	44

2.2.10.2	Jerarquia de estrategias empresariales	44
2.2.11	Marco Legal.....	44
2.2.11.1	Normas general para las instituciones financieras.....	44
CAPÍTULO III.....		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		46
3.1.	Localización.....	47
3.2.	Tipo de Investigación	47
3.2.1.	Investigación de Campo	47
3.2.1.	Investigación diagnostica	47
3.3.	Metodos de Investigación.....	48
3.3.1	Metodo de Observación.....	48
3.3.2	Metodo inductivo.....	48
3.3.3	Metodo Deductivo	48
3.3.4	Metodo de Sintesis.....	48
3.4.	Fuentes de recopilación de informes	49
3.4.1	Fuentes Primarias	49
3.4.2	Fuentes Secundarias	49
3.5.	Diseño de la Investigación.....	49
3.6	Instrumentos de la Investigación	49
3.6.1	Población y Muestra	50
3.6.1.1	Muestra	51
3.7	Tratamientos de los Datos	52
3.8	Recursos humanos y Materiales	52
CAPÍTULO IV.....		53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		53
4.1.	Resultados.....	54
4.1.1	Análisis de los Resultados	79
4.1..2	Propuesta de la recuperación de cartera vencida de la fundación Espoir “mi bankito	79
4.1.2.1	Tema de la Propuesta.....	79
4.1.2.2	Datos Informativos..	79
4.1.3.	Antecedentes de la Propuesta.	80
4.1.4.	Justificación	81

4.1.5.	Objetivos.....	81
4.1.5.1	General	81
4.1.5.2	Especificos.....	82
4.1.6.	Análisis de Factibilidad	82
4.1.7.	Plan de políticas internas de créditos y cobranzas en la fundación Espoir “Mi Bankito”.....	82
4.1.8	Análisis de la situación actual de la Fundación Espoir “mi bankito	82
4.1.9	Mejora de los servicios	83
4.1.10	Análisis a la competencia	84
4.1.11	Análisis de la cartera actual de la fundación Espoir	85
4.1.12	Reforma de las Políticas de concesión de créditos por programas en Espoir “mi bankito”	86
4.1.13	Mejoras de las políticas socioculturales de la fundación Espoir “mi bankito”.	87
4.1.14	Políticas Organizacional	88
4.1.15	Políticas Factibilidad Económica Financiera	88
4.1.16	Políticas para los requisitos de solicitud de los créditos.....	88
4.1.17	Programas de capacitación	88
4.1.18	Políticas para el seguimiento de los créditos	89
4.1.18.1	Antecedentes generales antes de la concesión del crédito	89
4.1.18.2	Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito	89
4.1.18.3	Pos crédito	90
4.1.18.4	Ventajas	90
4.1.19	Políticas de cobranzas	90
4.1.19.1	Reducir el riesgo de la morosidad	91
4.1.20	Análisis FODA	91
4.2.	Discusión.....	98
CAPÍTULO V		100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
5.1	Conclusiones.....	101
5.2	Recomendaciones	102
CAPÍTULO VI.....		103
BIBLIOGRAFÍA		103
6.1	Literatura Citada	104

6.2	Linkografía	105
	CAPÍTULO VII	106
	ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Nº		
1	Población y Muestra	50
2	Recursos materiales	52
3	Políticas que se mantienen	57
4	Ambiente laboral.....	58
5	Necesidades de los usuarios.....	59
6	Comunicación laboral	60
7	Quejas de los usuarios de las políticas crediticias	61
8	Créditos de los usuarios	62
9	Información hacia los clientes	63
10	Excusas de retraso en el pago de los créditos	64
11	Recomendación de estrategias políticas.....	65
12	Capacitación para los colaboradores de Espoir	66
13	Tiempo que es cliente de la fundación Espoir	67
14	Calificación de la atención al cliente por parte de los usuarios	68
15	Tasa de interés.....	69
16	Créditos que suelen solicitar los clientes	70
17	Tiempo de aprobación de crédito.....	71
18	Retrasos en las cuotas del crédito	72
19	Principales razones de atraso en pago de cuotas.....	73
20	Métodos de cobranza	74
21	Información de servicios.....	75
22	Medidas para el cobro de créditos	76
23	Disminución de requisitos.....	77
24	Buscar otras Instituciones de crédito	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº

1	Políticas de la Fundación	57
2	Relaciones laborales con los compañeros.....	58
3	Políticas no se ajustan las necesidades de los usuarios.....	59
4	Comunicación del jefe y los empleados.....	60
5	Políticas no se ajustan a los usuarios	61
6	Mayor solicitud de créditos.....	62
7	Información de la cancelación de créditos.....	63
8	Excusas de los clientes en sus pagos de cuotas de crédito.....	64
9	Recomendación de estrategias políticas.....	65
10	Capacitación para los colaboradores de Espoir	66
11	Tiempo de ser cliente de la fundación Espoir	67
12	Calificación de la atención a los usuarios	68
13	Valor de la tasa de interés	79
14	Créditos más solicitados por los clientes	70
15	Aprobación de créditos	71
16	Mora en los créditos.....	72
17	Razones de atraso en los pagos de créditos	73
18	Métodos empleados por la Fundación para cobrar sus cuotas de crédito	74
19	Información a los clientes	75
20	Diferentes medidas para aprobar los créditos	76
21	Disminución de requisitos en la solicitud de créditos.....	77
22	Buscar otras Instituciones de crédito	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Preguntas dirigidas al Gerente Administrativo de la Fundación Espoir "Mi Bankito" en el cantón Quevedo año 2014.	107
Encuestas dirigidas a los empleados de sucursal de la Fundación Espoir "Mi Bankito" en el cantón Quevedo año 2014.	109
Preguntas dirigidas a los clientes de la Fundación Espoir "mi bankito" en la sucursal del cantón Quevedo año 2014	111
Estado de Situación Final	113
Estado de Resultado	115
Foto 1. Evolución de la cartera financiera de la sucursal de Quevedo Fundación Espoir "mi bankito"	120
Foto 2. Cartera financiera	120
Foto 3 Indicadores	121
Fotos 4. Segmentación de Mercado.....	122
Foto 5. Nivel social y económico	122
Foto 6. Cobertura a nivel nacional Espoir	123
Fotos 7. Aplicación de la encuesta	124
Foto 8. Encuestas aplicadas	124

Código Dublín

Título:	“Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014.”
Autor:	Estrada Verdesoto Carmen del Rocío.
Palabras Claves:	Políticas internas, Créditos y cobranza, Recuperación de cartera
Fecha de Publicación:	22-Diciembre-2015
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015
Resumen:	<p>La presente investigación se realizó en el cantón Quevedo, con el objetivo de realizar un Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014" realizando la investigación adecuada sobre las políticas internas de la empresa para la correcta toma de decisiones.</p> <p>Abstract.-This research was conducted in the canton Quevedo, with the objective of completing the Plan of internal credit and collection policies and their impact on portfolio recovery of Espoir Foundation "my bankito" 2014 Quevedo canton conducting adequate research internal company for sound decision-making policies.</p>
Descripción:	143 hojas: dimensiones, 29 x 21 cm + CD ROM 6162
URI:	

Introducción

El presente trabajo de investigación mejorará el Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito", la cual se desarrollará en base a la esfera de las finanzas, dada su posición del área estratégica de la economía del país, que se enfrenta hoy a un proceso continuo de innovación y constante crecimiento.

El sistema bancario en Ecuador en los últimos años ha sido objeto de desconfianza por parte de los ecuatorianos debido a diversos factores los cuales se han visto inmersos en polémicas sobre todo de tipo políticas, siendo los más perjudicados los ecuatorianos en los últimos años el país se ha visto afectado por el régimen de políticas inestables con economías variables que ha afectado a los sectores económicos y productivos del país.

Hoy en día Ecuador es un país que explora mercados de valores en busca de fuentes alternativas de financiamiento que le permitan mejorar los índices económicos del país, el apoyo que el gobierno brinda actualmente a los microempresarios en los últimos años ha crecido significativamente en todos los sectores productivos y comerciales. Los microcréditos forman parte de las micro finanzas, las cuales ofrecen una gama más amplia de servicios financieros dando muy buenos resultados en diversos países, actualmente son parte fundamental del desarrollo económico y productivo, su agilidad en el proceso de otorgamiento ha permitido que los clientes los soliciten para poder financiarse, sus bajos intereses y agilidad en autorización del dinero permiten que muchos negocios se vuelvan más productivos y prósperos. Algo que también influye en el crecimiento de los microcréditos y la preferencia de los clientes son los pocos tramites que hay que hacer para poderlos realizar teniendo acceso todas las personas que demuestren una estabilidad económica, beneficiosa y segura.

La investigación a realizarse será en la sucursal de Quevedo de la Fundación ESPOIR la cual es una organización no Gubernamental ecuatoriana, que en diciembre del 2001, tomó bajo su responsabilidad en calidad de transferencia no reembolsable el programa de Bancos Comunales de Salud, el desarrollo de la investigación se centra en el Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera en las

oficinas del cantón. Por cuanto las políticas que se han mantenido han sido muy lentas en la recuperación de sus créditos perjudicando a la sucursal y por ende a la institución.

Capítulo I. Detalla la problematización de la investigación a desarrollarse, sistematización, objetivos y justificación del proyecto.

Capítulo II. Está compuesto por el marco teórico donde se refleja información de investigaciones con su correspondiente autor.

Capítulo III. Explica las Técnicas y Métodos de investigaciones utilizadas para la elaboración del proyecto.

Capítulo IV. Evalúa los resultados obtenidos de la investigación con el fin de brindar una información confiable.

Capítulo V. Evidencia conclusiones y recomendaciones de los resultados de la investigación.

Capítulo VI. La bibliografía detalla el contenido, la fuente y el año de donde procede la información.

Capítulo VII. Exhibe las evidencias del trabajo realizado mediante anexos dando soporte a la investigación.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

En los últimos tiempos las dificultades más frecuentes que presentan las entidades financieras son los altos índices de cartera vencida por impago de las obligaciones de los clientes, esto se da por factores internos y externos de cada cliente ya que, la capacidad financiera muchas veces es fluctuante cuando el deudor no cuenta con una cultura crediticia adecuada.

La lenta recuperación de cartera en las oficinas del cantón Quevedo de La Fundación Espoir “Mi Bankito”, se da por las siguientes causas: carencia de tácticas y diseño del plan de políticas de crédito y cobranza, lo que provoca un retraso al recuperar el dinero y por lo tanto un alto índice de morosidad, lo cual repercute de una manera negativa en el desarrollo de la Fundación.

Las políticas de control interno que se han mantenido en la Fundación ESPOIR han permitido que se origine una serie de insolvencias financieras en su cartera de crédito la cual se ha visto obligada a ser reformada en varias ocasiones para disminuir la problemática existente. El objetivo principal es mostrar el desarrollo que debe tener el departamento de crédito y cobranza partiendo de la visión del crédito, sus antecedentes y conceptos más básicos, se debe tener en cuenta y dar la importancia necesaria dando a conocer un esquema de las herramientas y técnicas de la gestión de cobro llevando un control adecuado y estricto de cartera.

Debido a todos estos factores las oficinas de la Fundación Espoir “Mi Bankito”, se ha visto afectada en su sistema crediticio ocasionándole problemas de liquidez financiera que afecta no solo a la Fundación sino también a los clientes al momento de solicitar un crédito haciéndose más dificultoso en los trámites a seguir debido a que la Fundación debe estar segura a quien se otorgará dichos beneficios.

Problema general

Diagnóstico

La presente investigación se aplicara en las oficinas del cantón Quevedo desarrollando un Plan de políticas internas de crédito y cobranzas en la recuperación de cartera de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014, la constante evolución y desarrollo de las finanzas, hacen que el mundo sea un reto permanente. Las instituciones del sector bancario y fundaciones buscan poder otorgar microcréditos de forma segura en que puedan recuperar sus beneficios. Para ello se han establecido políticas internas que ponen en marcha las entidades con el fin de cumplirlas, hoy en día se está buscando mejorar las actividades crediticias, con la finalidad de no encontrarse con carteras vencidas en sus balances.

Es importante que la Fundación Espoir disponga e implemente un plan de políticas internas actualizado conforme a su misión, visión y valores institucionales que le permitan orientar sus actividades hacia el cumplimiento de objetivos bajo una modelo de mejoras continuas en sus procesos administrativos y operativos.

El presente proyecto busca recoger apropiadamente información para cumplir los objetivos institucionales a través del aprovechamiento de las fortalezas, transformándolas en nuevas oportunidades; disponer de mecanismos que permitan enfrentar las amenazas y corregir las debilidades así como, identificar a la competencia y los clientes, por ello es clave para toda Institución tener políticas claras que se cumplan y disciplina para lograr las metas deseadas, la propuesta es poder establecer un plan de políticas internas que ayude a la Fundación Espoir a recuperar su cartera vencida.

Causas

- Desconocimiento de los clientes y sus factores de pago

- Equivocada administración que ocasiona políticas inadecuadas en el control del sistema de cobranza.

- Desactualizados métodos de políticas internas
- Uso inadecuado de políticas para el cobro a los clientes

Efectos

- Desinformación de las políticas de cobros de la institución a los usuarios.
- Problemas de Incremento de cartera vencida de créditos con clientes morosos.
- Retraso en el otorgamiento de crédito a los nuevos clientes
- Incremento en la cartera positiva de créditos.

Pronóstico

- Inestabilidad económica en la Fundación.
- Dificultades que afectan el sistema crediticio en la recuperación de cartera y otorgamiento de créditos nuevos.
- Desinformación de políticas estratégicas idóneas que cumplan su función.
- Riesgos financieros al tener una cartera de créditos vencida.

Control de Pronóstico

- Análisis a los clientes que solicitan crédito de manera minuciosa y confiable.
- Establecer políticas internas evitando problemas que afecten la estabilidad económica y monetaria de la Fundación Espoir.
- Establecer políticas internas de crédito acorde al mercado para el otorgamiento de créditos de manera eficaz.

- Poder determinar condiciones apropiadas en cuanto a las políticas internas de la Fundación Espoir en la recuperación de cartera vencida.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo el uso inadecuado de un Plan de políticas internas de crédito y cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014?

1.1.3. Sistematización de la Problematización

- ¿Cómo analizar las políticas internas de créditos que utiliza actualmente la fundación Espoir “mi bankito”?
- ¿Cuáles son los factores que no permiten a los usuarios externos cumplir con sus obligaciones?
- ¿Qué tipo de problemas ocasiona la inadecuada aplicación de un Plan de Políticas internas de créditos y cobranzas?
- ¿De qué manera un plan de políticas internas de crédito y cobranza mejorara la eficiencia en la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir “mi bankito”?

1.2. Objetivos

1.2.1 General

Analizar de qué manera un correcto Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014.

1.2.2 Específicos

- Analizar las políticas internas de créditos que utiliza actualmente la Fundación Espoir “mi bankito”.
- Diagnosticar los factores de los usuarios externos que inciden en el no pago de sus obligaciones.
- Determinar los principales problemas que ocasiona la falta de un adecuado Plan de Políticas Internas de Crédito y cobranzas.
- Desarrollar un plan de políticas internas de crédito y cobranza para mejorar la eficiente la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir “mi bankito”.

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación se justifica por las siguientes razones: Al experimentar cambios constantes en los procesos administrativos y políticas internas de créditos como recurso importante de la Fundación es importante evaluar al cliente, su capacidad de pago, de manera individual; con la finalidad de poder otorgar créditos seguros y recuperables, cuidando la liquidez y solvencia de la fundación.

El propósito de la investigación es aplicar un manual de políticas internas de crédito y cobranza para las oficinas que se encuentran ubicadas en el cantón Quevedo de la fundación ESPOIR, se busca determinar los principales problemas que ocasionan que los clientes se retrasen en el pago de sus cuotas y que afectan a la Institución en su portafolio de crédito. Para ello se analizarán varios casos aplicando métodos y técnicas necesarias para obtener información confiable.

Diagnosticar cuales son los factores que hacen que los usuarios externos no cancelen sus obligaciones crediticias, de acuerdo a ello se busca dar una salida estableciendo políticas claras para que el cliente que solicita los créditos pueda cancelar a tiempo sus pagos y no se vea afectada su imagen como clientes morosos dificultándoles en el futuro por su historial crediticio con nuevos créditos, la meta es poder generar confianza de las dos partes, del cliente y la Institución. Los principales beneficiados de este cambio que se propone serán los clientes ya que se autorizarán los créditos de forma segura y de una manera más ágil para su satisfacción.

El objetivo es beneficiar a la Institución en la recuperación del portafolio crediticio, que actualmente afecta su estabilidad económica por ello se pretende establecer cambios de manera segura que ayuden y den respuesta con la solución del problema, se evaluará las políticas que se han mantenido para identificar donde se está fallando cuáles son sus debilidades y fortalezas conociendo el entorno de la empresa para aplicar los cambios necesarios en donde se beneficie la Institución y el cliente.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual

2.1.1 Políticas Internas

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

Son reglas específicas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, o actividades en una organización para poder llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional. Cabe destacar que forman parte del contenido de las políticas organizacionales. **Medina Marivel, (2012).**

2.1.2 Políticas de Crédito

Las políticas de créditos y cobranzas vienen a introducir conceptos como que es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. Es decir puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.

Las políticas de créditos deben reunir los lineamientos y parámetros que rige la cooperativa para la concesión del crédito, y la responsabilidad del mismo. Se puede utilizar las políticas internas para aprovechar sus fortalezas, previniendo el efecto de sus debilidades, utilizando a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas. Para así hacer frente a la realidad y cambios en el campo financiero y el entorno donde se encuentra dicha entidad. **Zúñiga Alberto, (2012).**

2.1.3 Qué son las políticas empresariales

Las políticas empresariales son un recurso muy útil, ya que permiten comunicar de forma explícita, los principios básicos de la compañía para la toma de decisiones. Este proceso debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa, es decir, las decisiones que se tomen deben ir orientadas a la consecución de las metas propuestas, de lo contrario, se habrá perdido todo el esfuerzo.

Es importante que las políticas empresariales afecten a toda la organización, ya que de ese modo se creará una cadena de trabajo orientado a cumplir las políticas y a trabajar por el objetivo común de la compañía. Esto les permite a los directivos medios elaborar planes concretos de acción orientados al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Un ejemplo claro de una política empresarial, puede referirse al tema de calidad. Si un objetivo empresarial es ofrecer un producto de excelente calidad, debe establecerse una política de calidad clara y de fácil comprensión por todos los empleados para que al final, el cliente reciba el producto con la calidad que se desea.

Como cada empresa es diferente, respecto a los productos o servicios que ofrece, la política empresarial debe adaptarse a cada una, pero de todas formas es importante que se tengan en cuenta los siguientes aspectos para desarrollar una política empresarial coherente y funcional. **Empresamia Raul, (2012).**

2.1.4 Análisis de políticas empresariales

Las políticas empresariales son las reglas y normas de cómo una empresa se supone que debe funcionar. Por lo general, compuesta por los requisitos legales, las regulaciones de la industria y los valores básicos de la empresa, estas políticas están escritas en los documentos mencionados en la solución de controversias o en los que determinan el crecimiento futuro. Debido a que el entorno empresarial y las leyes pueden cambiar con el tiempo, es importante para las empresas analizar periódicamente las políticas comerciales, con el fin de mitigar los posibles conflictos, demandas y pérdidas financieras.

Los hechos: Un analista de negocios se puede emplear en una empresa externa para ofrecer una opinión imparcial de las políticas existentes y señalar las cuestiones que la administración no ha pensado. Además, éste se mantiene al corriente de los cambios en las leyes y reglamentos. El análisis debe ser completado periódicamente cuando hay un nuevo concurso o la naturaleza del negocio cambia.

Función: La función de un análisis de la política empresarial, es asegurarse de que los intereses de la empresa y los empleados están protegidos. También proporciona información sobre la falta de competencias básicas necesarias para el funcionamiento de la empresa y da a conocer los riesgos externos que deben ser abordados, a través de la modificación de los procedimientos de operaciones. **Romero, Cabo, (2014).**

Efectos: Un análisis completo de la política comercial no sólo señala los defectos y omisiones, también proporciona el texto específico que debe ser incluido en el manual de políticas para hacer frente a la responsabilidad. La empresa se dará cuenta de que la productividad aumenta a menudo, debido a problemas no reconocidos anteriormente ya que salen a la luz y se resuelven.

Consideraciones: Mientras que algunas empresas pueden tratar de hacer el análisis de políticas a sí mismas, porque son parte del entorno de trabajo diario, no puede tener la objetividad necesaria para darse cuenta de que hay lagunas en el sistema. Del mismo modo, si toda la información disponible no es accesible para el analista, éste no puede ser capaz de detectar los problemas antes de que ocurran. **Santa, Emma, (2014).**

2.1.5 Políticas para el crecimiento económico

América Latina históricamente ha mantenido situaciones muy desfavorables en términos de pobreza, indicadores de crecimiento, educación y por lo tanto ingresos en las poblaciones. Esto lamentablemente no ha sido una novedad nunca y las reformas ocurridas en los años noventa, parecen haber profundizado el problema, no tanto por las políticas en sí, sino por la incapacidad de las sociedades latinoamericanas a adaptarse a un mundo cambiante, competitivo y globalizado.

A largo plazo, la única manera de generar un ahorro y construir capital propio, será vender más de lo que se compra. La balanza en cuenta corriente de las naciones deberá ser positiva, es decir, si se quiere salir adelante no se puede dejar que productos extranjeros invadan las economías si se está en capacidad de hacer una producción interna. Esto contradice totalmente el punto de que las economías abiertas no podrán generar políticas de protección. **Jáuregui, Alejandro, (2012).**

2.1.6 Políticas de la empresa

Así como todas las empresas tienen sistemas de gestión, maneras de hacer las cosas, también todas tienen políticas. Sin embargo.

- Rara vez estas políticas están claramente definidas.
- Generalmente no son comunicadas a, ni entendidas por, los integrantes de la empresa.
- Con frecuencia no están alineadas con la visión de la empresa.
- No siempre se desprenden de ellas objetivos claros.
- En la mayoría de los casos no son revisadas periódicamente para adecuarlas a los cambios tanto internos como del contexto nacional e internacional.

En efecto, definir las políticas no es difícil, el problema es cumplirlas. Pero sin ellas la empresa no controla su futuro. Sin ellas la empresa es un barco a la deriva, lo único que puede hacer es tratar de evitar el naufragio, capeando cada tormenta que se presenta con una tripulación pobremente coordinada que aplica su mejor saber y entender, con un gran desperdicio de recursos y de esfuerzo individual y con un final previsible: el agotamiento y el desastre. **Nieves, Cruz, (2011).**

2.1.7 ¿Cómo cumplir con las Políticas de la Empresa?

Si bien puede parecer trivial, el primer requisito es definir políticas “cumplibles”. Para ello, al definir las políticas, es necesario identificar y analizar los factores internos y externos.

El análisis interno incluirá:

- La cultura de la empresa
- Los recursos disponibles
- Otras debilidades y fortalezas de la empresa

Externos que inciden en el cumplimiento de las mismas

El externo:

Las variables del entorno, tanto nacional como internacional:

- Económico
- Sociales
- Tecnológicas
- Político-legales
- La competencia
- Otras amenazas y oportunidades

El término planificación engloba las actividades de identificación y análisis de factores internos y externos, la toma de decisiones requerida para definir la política, objetivos y acciones, y el análisis de riesgos potenciales y oportunidades emergentes de las decisiones tomadas.

Cuando no se cumplen los objetivos y metas es necesario incorporar actividades de análisis de causa para encontrar la causa raíz del incumplimiento y, una vez determinada, eliminarla. **Nieves, Cruz, (2011).**

2.1.8. Las Políticas y los Sistemas de Gestión

Las estadísticas que emite la norma ISO anualmente muestran un constante incremento en el número de empresas que certifican Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambientales. Por otro lado, con el objeto de cumplir con la legislación vigente, las empresas desarrollan e implementan Sistemas de Seguridad e Higiene y Sistemas Administrativo-Contables. Estos sistemas, así como otros que las empresas incorporan de acuerdo a sus necesidades, requieren compromisos específicos.

De manera que, al definir las políticas, es conveniente considerar los requisitos tanto de los sistemas vigentes como de aquellos cuya incorporación está prevista en un futuro próximo. **Nieves, Cruz, (2011).**

2.1.9. Las Políticas y la Comunicación

De nada sirven las políticas si no son comunicadas y comprendidas por todos los integrantes de la empresa.

Comprendidas significa que cada empleado es capaz de describir, con sus propias palabras, de qué manera su trabajo contribuye al cumplimiento de las políticas de la empresa. No es una exageración “empapelar” la empresa con las políticas, sólo se alcanzarán los objetivos si el personal incorpora las políticas a su manera de pensar y lo refleja en sus actitudes, la dirección debe ser plenamente consciente de su papel en este proceso, no hay posibilidades de éxito si ella no “predica con el ejemplo”.

El personal sigue atentamente las actitudes de la dirección y sólo incorpora las políticas a su manera de pensar y actuar cuando verifica que la dirección ya lo ha hecho.

La dirección es la “guardiana” de las políticas y lo demuestra día tras día y siempre en cada una de sus palabras, actitudes, acciones y decisiones. No es difícil establecer las políticas, lo difícil es cumplirlas. **Nieves, Cruz, (2011).**

2.1.10. Créditos bancarios

Créditos Bancarios, es una operación financiera en la que una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado en un contrato y durante un período de tiempo determinado. **Ecured Michel, (2011).**

2.1.11. Tipos de créditos

2.1.11.1 Crédito tradicional

Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario. Crédito de consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios

2.1.11.2 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 **Ecured Michel, (2011).**

2.1.11.3 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). **Peralta Leal, (2014).**

2.1.11.4 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. **Calero Eneas, (2011).**

2.1.11.5 Créditos personales

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). **Petardo Aurelio, 2012).**

2.1.11.6 Créditos prendarios

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. **Echeverria Marisol, 2013).**

2.1.12. El Riesgo Crediticio

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de crédito.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos. **Campoverde Amelia, (2012).**

- Riesgos de Iliquidez

- Riesgo de Instrumentación o legal

- Riesgos de Solvencia.

2.1.13 Microcrédito

Se denomina microcréditos aquellos valores o préstamos pequeños a personas de nivel bajo con el objetivo de emprender un pequeño negocio para generar ingresos propios, este tipo de crédito es de más fácil acceso ya que no implica el cumplimiento de requisitos tan estrictos como lo pide la banca tradicional. 41 Este tipo de préstamos ha sido efectivo y aprobado de manera popular ayudando así a combatir la pobreza con la creación de pequeños negocios que ayudan al desarrollo económico del país. **Villamar & Zúñiga, (2014).**

2.1.14 Diferencia entre crédito y microcrédito

Los microcréditos son valores que se realizan a pequeños prestatarios de recursos no tan altos en los cuales se encuentran en su mayoría a los pequeños microempresarios esto ayuda a las personas que no cuentan con recursos suficientes el poder financiar su proyecto de negocio y poder percibir ingresos. El crédito es aquel que se le otorga a personas naturales o jurídicas que dependiendo de su capacidad de pago y cumpliendo con los requisitos estrictos que se le indica podrá percibir de dicho préstamo y el destino de dicho préstamo queda a decisión del prestatario algo que no suele ocurrir con un microcrédito. **Villamar & Zúñiga, (2014).**

2.1.15 Tipos de microcrédito

En la actualidad existen 5 tipos de microcrédito:

1. Microcrédito Informal – Familiar.- Es un manera muy informal de obtener dinero, ha venido trascendiendo con el pasar de los años el mecanismo es la prestación de dinero entre familiares, amistades aquella que no genera intereses.

2. Usurero.- Esta es una de las prácticas más antiguas e informales que ha permanecido hasta la actualidad, el prestamista cobra tasas de interés que van del 15 al 25% mensual en las cuales para el cumplimiento de sus pagos es la garantía prendaria. Este tipo de microcrédito ayudado a que las personas consigan de manera oportuna lo que necesitan ajustándose al modo de cobro de los mismos.

3. Bancario.- El acceso a un micro crédito a tasa de interés comercial es casi nulo, para las personas de bajos recursos que necesitan de un crédito es inexistencia la obtención del mismo ya que por las altas tasas activas vigentes en el mercado es imposible y absurdo otorgar crédito a ciertos sectores.

4. Las Organizaciones No Gubernamentales y Cooperativas.- Son dedicadas a micro finanzas, constituyen al sector privado que con sus propios recursos económicos, más los recursos de algunos organismos internacionales, se han involucrado abiertamente en el mundo de los microcréditos. **Villamar & Zúñiga, (2014).**

2.1.16 Ecuador y el Microcrédito

El promotor del micro crédito en el País fue el gobierno nacional en 1986. Donde con la finalidad de inyectar capital a la economía y destinado a personas de escasos y de inferiores recursos económicos que tenían pequeños negocios y micro empresas que por su condición y actividad no podían acceder a créditos por la banca formal, debido a la falta del cumplimiento del sin número de requisitos que requerían.

Se definen nuevos términos como: “Micro-finanzas”; entendiéndose como el suministro de servicios financieros a pequeña escala a empresas y familias que tradicionalmente se ha mantenido al margen del sistema financiero, en vez del concepto más estrecho de las micro-finanzas como crédito para la producción dirigido a micro-empresarios pobres. Los micro-finanzas se definen también como una promesa de llegar a los pobres, para la generación de ingresos, para empresas operadas por hogares de bajos ingresos. **Villamar Tomy (2014).**

2.1.16.1 La Crisis empresarial y política de crédito

Las crisis tienen un problema, pero también nos dan un gran beneficio, el problema es que nos ponen nerviosos pues generan incertidumbre y esta tiende a hacer que la situación se agrave, el beneficio es que son representan ideal para sacar lo mejor de cada uno e identificar grandes oportunidades. **Pérez, Mata, (2011).**

2.1.16.2 Papel de las microempresas para el desarrollo económico

El conjunto de microempresas que puede tener un país es fuente de progreso, ya que éstas en su conjunto impulsan la economía al consumir materias primas elaboradas como insumos para sus productos, igualmente se reconoce su poder de demanda de bienes intermedios, como por ejemplo los repuestos mecánicos.

La microempresa en general es consumidora de bienes de capital. De hecho es el comprador por excelencia de las maquinarias que se producen en el país, además, como también suele suceder que son demandantes de equipos desplazados por las empresas grandes posibilitan la modernización de la industria.

Ahora bien, las microempresas son productoras de una buena parte de los bienes de consumo del país, así mismo es productora de bienes intermedios para las industrias. Se considera que la microempresa es un gran generador de empleo ya que brindan oportunidad para que la mano de obra desplazada y los nuevos trabajadores que ingresan al mercado se empleen, claro que no debe ser una tabla de salvación para las políticas de empleo de un gobierno porque esto sobrepasaría la capacidad de respuesta de estas organizaciones. Es decir que debe ser una opción más no la punta de lanza de la política.

Como consumidora de bienes de capital la microempresa es una palanca de desarrollo en la creación de una industria nacional, esto hace más cercano el desarrollo de nuevas tecnologías propias. **Guerrero, Marín, (2014).**

2.1.17 La microempresa en la nueva economía

Cuando se habla del término de “la nueva economía”, muchos empresarios se preguntan ¿De qué está compuesta esta economía? Simplemente se encuentra estructura por una era tecnológica que está generando el manejo y dominio de la información. También consta de la aplicación de un conocimiento que es básico para el funcionamiento de cualquier área específica. Maneja con éxito esquemas asociativos que son aplicados por clúster o cadenas productivas, para penetrar con mayor fuerza y mejores resultados los mercados internos y futuros. Y por último se está generando la implantación del “Suplí Changue Management” que no es más que la Administración de Redes de Negocios las cuales son la forma como los países están o van a ser competitivos unos con otros a través del funcionamiento de redes.

Naturalmente la microempresa y específicamente en Ecuador debe ser consciente y estar preparada para entender que se tiene que adaptar a las nuevas tendencias de un mundo globalizado. Porque si no se hace parte de un paisaje quiere decir que no existe; y esto es lo que le puede estar pasando a los microempresarios del país. O cambian y los cambian por otras que si quieren hacer parte de un entorno que funciona de esta manera **Camacho, Morales, (2013).**

2.1.18 Planeación y control financiero

Finanzas se puede definir como “el arte de administrar el dinero”, mientras que la administración financiera “se refiere a las tareas del administrador financiero”. Las finanzas contienen un conjunto de principios, técnicas y procedimientos, que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros de una empresa, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones.

Por su parte la planificación financiera y los procesos de control se encuentran íntimamente relacionados con la gestión financiera y la planificación estratégica. La planificación y el control financiero implican empleo de proyecciones que toman como base las normas y el desarrollo de un proceso de retroalimentación y de ajuste para incrementar el desempeño. Los resultados que se obtienen de la proyección de todos estos elementos de costos y gastos se reflejan en el estado de resultados presupuestado o proforma. **Carboney, Ruiz, (2014).**

La Planificación Financiera implica una serie de herramientas que van a permitir con base en los análisis y observaciones correspondientes, no solo prever el futuro probable de una empresa, sino también fijar los objetivos y metas primordiales. No existe un plan perfecto, pero se puede realizar uno probable y posibles escenarios alternativos, que se pueden ir ajustando en el tiempo para tratar de obtener el mejor posible.

Por su parte, los estados financieros son documentos, que proporcionan información para la toma de decisiones en salvaguarda de los intereses de la empresa, en tal sentido la precisión y la veracidad de la información que puedan contener estos estados es importante. Los estados proforma (proyectados), muestran los ingresos y costos esperados en el futuro, así como la posición financiera esperada, es decir, activo, pasivo y capital contable al finalizar el periodo pronosticado, mientras que el flujo de fondos trata de mostrar el movimiento del efectivo. **Carboney, Ruiz, (2014).**

2.1.19 Objetivos de la planificación financiera

- Trascender más allá de lo operativo y acercarse más a lo estratégico.
- Ayudar a identificar los objetivos de la empresa.
- Establecer las acciones necesarias para que la empresa logre sus objetivos financieros.
- Cuantificar las diferentes alternativas estratégicas, a fin de evaluar los impactos que generan en la situación financiera de la empresa.
- Promover el análisis de las diferencias entre los objetivos y la condición financiera actual de la empresa. **Carboney, Ruiz, (2014).**

2.1.20 Misión – Visión – Política – Objetivo – Meta

Estos términos suelen generar confusión porque no hay un criterio unificado sobre su significado y uso, pero en el momento de definir, establecer e implementar las políticas de la empresa, los conceptos asociados a estos términos son de gran utilidad.

La definición de la misión ayuda a clarificar las posiciones y creencias de los integrantes de la dirección de la empresa y a unificar criterios básicos. No es estrictamente necesario definirla para arribar a las políticas, especialmente en el caso de un único director o dueño, pero siempre es recomendable hacerlo, sobre todo para transmitir al personal los valores que constituyen la base de la cultura de la empresa.

La visión es imprescindible, sobre ella se construyen las políticas de la empresa. Ejemplos de visión son: si la empresa es mediana, ¿seguirá siendo mediana o la dirección quiere construir una gran empresa?, si la empresa es líder en su país, ¿se plantea extender su liderazgo al continente o al mundo? **Nieves, Cruz, (2011).**

Quizás la empresa nunca podrá realizar su visión, pero trabajará siempre en pos de ella. Si la política es el faro, la visión es la estrella.

Los objetivos definen los logros cuantitativos y medibles que llevarán al cumplimiento de la política.

En lo que se refiere a las metas, cuando el cumplimiento del objetivo implica el cumplimiento de diferentes etapas o actividades, simultáneas o no, es posible hablar de “metas”. También deben ser cuantitativas y medibles. **Cruz Miranda, (2011).**

2.2 Marco Referencial

2.2.1 Liberalización Financiera y políticas macroeconómicas

Durante las dos o tres décadas Pasadas, muchos países han liberalizado las políticas que rigen la presencia y actividades de las entidades financieras extranjeras en sus sectores financieros internos, con la intención de atraer flujos de capital extranjero. Fruto de ello es el probable incremento de la fragilidad financiera y la probabilidad de crisis monetarias y financieras, capítulos que han recibido considerable atención. Las repercusiones en la política monetaria y fiscal han recibido, sin embargo, menos atención. Consideremos un país que consigue atraer grandes entradas de capital extranjero, previa liberalización financiera. Si la economía no es capaz de absorber estos ingresos inmediatamente, habrá un exceso de oferta de moneda extranjera en los mercados internos que podría llevar a una apreciación del valor de la moneda nacional, lo que a su vez incidirá de manera adversa en la competitividad de las exportaciones.

Para lidiar con esta situación, los bancos centrales acostumbran a comprar dólares (por ejemplo) y acumularlos como reservas. Esto aumenta la demanda de moneda extranjera y modera las presiones hacia la apreciación de la moneda nacional. Sin embargo esto también aumenta los activos en moneda extranjera del banco central, lo que conduce naturalmente a un aumento de sus pasivos que implica un aumento de la oferta monetaria. A fin de “esterilizar” los efectos de su mayor tenencia de activos en moneda extranjera, el banco central suele optar por reducir su tenencia de instrumentos de crédito interno. Puesto que esta consiste principalmente en deuda del gobierno, el resultado neto es una reducción de la tenencia y acumulación de la deuda del gobierno con el banco central. Para acomodar esta necesidad de reducir los activos en moneda nacional impuesta por el aumento de los activos en moneda extranjera, normalmente se deben llevar a cabo tres políticas. **Chandrasekhar, Paul (2014).**

(i) Recortar el déficit fiscal del gobierno para reducir sus necesidades totales de financiamiento.

(ii) En la medida en que el gobierno opte por pedir préstamos, se verá forzado a depender cada vez más del crédito más costoso del “mercado abierto” en lugar de pedir préstamos al banco central.

(iii) El banco central debe permanecer al margen de las vicisitudes fiscales, siendo autónomo respecto al gobierno, en el sentido de que no necesariamente respondiera de manera positiva a las demandas adicionales de crédito del gobierno.

Sin embargo, el banco central no es realmente “autónomo” ya que está forzado a comprar los ingresos autónomos de moneda extranjera al país, a fin de prevenir la apreciación de la moneda. Cuando haya agotado sus tenencias disponibles de títulos del gobierno mediante ventas esterilizadoras, se encontrará con que sus activos y pasivos y,

Por ende, el volumen de la oferta monetaria, se verán afectados por los movimientos del capital extranjero. Esta pérdida del control de la oferta monetaria implica una pérdida de soberanía monetaria. **Chandrasekhar, Paul (2014).**

2.2.2 La financiación del crecimiento a través de la banca de desarrollo

El objetivo, pues, debe ser asegurar que el proceso de expansión financiera ocurra en el contexto de un régimen de políticas que pueda utilizar dicha expansión como el instrumento de concreción de un amplio abanico de metas tales como un crecimiento más rápido y de base más amplia, y un mayor desarrollo humano. Es fundamental, concretamente, la concesión de crédito a clientes específicos en montos adecuados y un tipo de interés adecuado.

No en vano, en los países en desarrollo, particularmente en los más pobres, la banca, en una definición amplia, constituye el segmento principal del sector financiero formal² Es más, aun cuando no quepa esperar que la disponibilidad del crédito por sí estimule la inversión de un modo liderado por la oferta, dondequiera que el incentivo a invertir exista y, por lo tanto, la demanda de crédito exista, la falta de acceso puede impedir la realización plena del potencial de inversión y crecimiento. **Chandrasekhar, Paul (2014).**

2.2.3 Financiamiento

El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse **Magicas John (2010)**.

Existen diferentes fuentes de financiamiento:

- Ahorros personales
- Amigos y parientes que pueden prestarnos capital sin intereses o a tasas muy bajas.
- Bancos y uniones de crédito.
- Inversionistas de riesgo.
- Empresas de capital de inversión.

2.2.3.1 Riesgo de crédito

El Riesgo de crédito tiene su origen en la probabilidad de que una de las partes del contrato del instrumento financiero incumpla sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera.

La cuantificación del riesgo de crédito se realiza mediante dos medidas principales: la pérdida esperada y el capital económico La pérdida esperada refleja el valor medio de las pérdidas. Se considera como coste del negocio y está asociada a la política de provisiones del Grupo. Sin embargo, el capital económico es la cantidad de capital que se considera necesario para cubrir las pérdidas inesperadas surgidas de la posibilidad de que las pérdidas reales sean superiores a las esperadas.

Estas medidas de riesgos se combinan con la información de rentabilidad en el marco de la gestión basada en valor, integrando así el binomio rentabilidad-riesgo en la toma de decisiones, desde la definición de la estrategia de negocio hasta la aprobación de créditos individuales, la fijación de precios, la evaluación de carteras en mora, la incentivación a las áreas del Grupo, etc. (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

Existen tres parámetros esenciales en el proceso de obtención de las medidas antes citadas la probabilidad de incumplimiento, la severidad y la exposición en el momento del incumplimiento que son generalmente estimados haciendo uso de la información histórica disponible en los sistemas, y que se asignan a las operaciones y clientes dependiendo de sus características. En este contexto, las herramientas de calificación crediticia evalúan el riesgo de cada operación/cliente en función de su calidad crediticia mediante una puntuación, que se emplea en la asignación de métricas de riesgo junto con otras informaciones adicionales: antigüedad de los contratos, ratio préstamo/valor, segmento de los clientes.

Por otra parte, la medición del riesgo de crédito para la cartera global del se lleva a cabo a través de un modelo de Cartera en el que se contemplan los efectos de concentración y diversificación. El objetivo es estudiar de manera conjunta toda la cartera de inversión crediticia, analizando y captando el efecto de las interrelaciones entre las distintas carteras.

Este modelo, además de permitir un cálculo más completo de las necesidades de capital, es una herramienta clave para la gestión del riesgo de crédito, contribuyendo a la base del modelo de, un modelo de asignación eficiente de carteras en función del binomio rentabilidad-riesgo (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

El modelo de Cartera considera la existencia de varias fuentes de riesgo (el modelo tiene carácter multifactorial), lo que se traduce en un incremento de la sensibilidad del capital económico respecto a la diversificación geográfica, aspecto crucial en una entidad global como BBVA. Adicionalmente, y en el marco del proyecto del eje sectorial ha pasado, junto al geográfico, a ser clave en los análisis de concentración de negocio. Por último, la herramienta es sensible a la concentración existente en determinadas exposiciones crediticias de los grandes clientes de la entidad (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

2.2.3.2 Riesgo de mercado

El Riesgo de mercado tiene su origen en la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas como consecuencia de cambios en los precios de mercado de los instrumentos financieros. Incluye tres tipos de riesgo:

- **Riesgo de tipo de interés:** Surge como consecuencia de variaciones en los tipos de interés de mercado.
- **Riesgo de tipo de cambio:** Surge como consecuencia de variaciones en los tipos de cambio entre divisas.
- **Riesgo de precio:** Surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, bien por factores específicos del propio instrumento, o bien por adicionalmente, para gestionar determinadas posiciones resulta necesario considerar también otros riesgos de mercado: el riesgo de spread de crédito, el riesgo de base, la volatilidad y el riesgo de correlación (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

2.2.3.3 Riesgo de liquidez.

El control, seguimiento y gestión del riesgo de liquidez pretende, en el corto plazo, asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago de las entidades del en el tiempo y forma previstos, sin necesidad de recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas, ni deteriorar la imagen y reputación de las entidades. En el medio plazo, tiene como objetivo velar por la idoneidad de la estructura financiera del Grupo y su evolución, en el marco de la situación económica, de los mercados y de los cambios regulatorios (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

2.2.4 Políticas de cobertura y reducción del riesgo. Estrategias y procesos de supervisión

La política de cobertura y mitigación del riesgo de crédito en el Grupo se deriva de su modelo de negocio, centrado en la banca de relación. En base a ello, la constitución de garantías puede ser un instrumento necesario pero no suficiente en el otorgamiento de riesgos, pues, la asunción de riesgos por parte del Grupo requiere la verificación de la capacidad de pago o generación de recursos para cumplir con la amortización del riesgo contraído.

Lo anterior se realiza a través de una prudente política de riesgos que consiste en el análisis del riesgo financiero de la operación, basado en la capacidad de reembolso o generación de recursos del acreditado, la constitución de garantías -en cualquiera de las formas generalmente aceptadas (garantía dineraria, real, personal y coberturas)- adecuadas al riesgo asumido, y finalmente en la valoración del riesgo de recuperación (liquidez del activo) de las garantías recibidas. En el Grupo la función de seguimiento es básica en el proceso de gestión del riesgo y extiende su ámbito de actuación a las diferentes fases del mismo (admisión, seguimiento y recuperación), garantizando el tratamiento de cada tipo de riesgo en función de su estado y definiendo e impulsando medidas para la adecuada gestión del riesgo dañado (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

La responsabilidad primera del seguimiento de la calidad del riesgo por segmento de negocio es de cada área de negocio en lo referente al riesgo vivo, el riesgo vivo deteriorado y el vencido. El área corporativa de Seguimiento ejerce la tutela funcional aportando su visión global, entre otras, con las siguientes responsabilidades:

Efectuar el seguimiento de la consecución de los objetivos de calidad de riesgo. Monitorear los colectivos de riesgo vivo en vigilancia, dañado y vencido. Monitorear la evolución de la concentración, pérdida esperada y consumo de capital de los principales colectivos de riesgo. Realizar el benchmarking de los parámetros de calidad de riesgo. Seguimiento especial de carteras sensibles (**accionistaseinversores.bbva., 2010**).

2.2.4.1 Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico

Debido a la época de crisis en que actualmente nuestro entorno económico está sujeto, hace que las personas adquieran pasivos con una gran facilidad, esto mismo hacen que caigan en una mora de sus pagos en los créditos contraídos

En la actualidad los diversos métodos de cobranza han opacado el “Proceso de Cobranza” que anteriormente se tenía, ya que en algunas organizaciones han adoptado técnicas poco favorables para acelerar los cobros y controlar en forma estrecha los pagos, este proceso hace que algunos agentes de cobranza realicen la gestión con maltrato, ofensas y amenazas.

Partiendo de un concepto axiológico, es el peso valorativo que las personas le asignan para determinar cuál pago es más importante o cual puede esperar, todo este esquema es generado por el buen o mal trato recibido. **Ochoa, Jerez, (2012).**

2.2.4.2 Justificación de Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico

Es importante abordar el tema del proceso de cobranza, partiendo desde un enfoque axiológico para tratar de concientizar a los gestores de cobranza de la mala actitud que tienen para cobrar, ya que esto ocasiona molestias ante los clientes, que en algunos casos quieren tratar de negociar una buena reestructura de pagos y quieren realizar su pago de buena manera.

Esta mala cobranza solo da pie a más atrasos y procesos judiciales tardíos, en vez de tratar de negociar con el cliente y llegar a un buen arreglo económico. **Ochoa Jerez, (2012).**

2.2.4.3 La axiología y los procesos de cobranza

La cobranza es un derecho legítimo que tienen las instituciones Financieras para recuperar los préstamos y créditos otorgados a sus clientes.

No obstante hay que cuidar la forma de cobro agredida y hasta cierto punto vergonzoso, en la que actualmente la Cobranza Moderna lo está realizando. Darle un enfoque negativo solo provoca enojo, molestia de los clientes que a veces son evidenciados en su domicilio, con familiares o incluso en el trabajo de una forma poco favorable.

Realizarlas de forma “positiva” y tratar la forma de ayudar a los deudores, para hallar una solución a su problemática financiera y cumplir con su adeudo, hace que el deudor adquiera interés por liquidar la deuda en forma amistosa.

Por lo consiguiente se sugiere que se logre un acuerdo entre deudor y la empresa que reclama una deuda, pero para ello los despachos de cobranza deben de ser respetuosos y no violentar la privacidad de las personas. **Ochoa, Jerez, (2012).**

2.2.4.4 API bancaria para mejorar el análisis de crédito

Es evidente que es imposible progresar sin hacer cambios. Sin embargo, a diferencia de muchas empresas financieras minoristas de la nueva era, los bancos tradicionales han mantenido su enfoque conservador a lo largo de los años. De hecho, muchas instituciones financieras modernas están empleando varias herramientas tecnológicas recientes para progresar, mientras los bancos comunes siguen haciendo lo contrario.

Ahora parece que los bancos tendrán que adoptar nuevas tecnologías para cumplir con las próximas regulaciones o simplemente para no quedar rezagadas detrás de la competencia. El año 2015 podría suponer un cambio fundamental para muchos participantes importantes de la industria financiera. Averigüemos por qué. **Mekvabishvili, Nevys (2015).**

2.2.4.5 La Competencia

Durante décadas, la mayoría de los bancos solo tenían que competir entre sí debido a que no existían rivales indirectos que pudieran captar un número considerable de sus clientes. Sin embargo, todo esto ha cambiado. En la actualidad cada vez aparecen más prestamistas en Internet que tienen como propósito principal tomar uno de los productos más comunes de los bancos: el crédito. Los préstamos en línea se dispararon en 2014 con empresas como Kreditech alcanzando cifras record en patrimonio. En el año 2015 el mercado se ve aún más prometedor, ya que Kreditech entró a la lista de Forbes de “Las siguientes start-ups del billón de dólares”. El sector de los préstamos en Internet utiliza tecnologías de última generación y presta mejores servicios de una manera más rápida, además de tener un crecimiento mayor al de la industria bancaria. Por este motivo, únicamente unos pocos bancos podrán seguir el ritmo de los prestamistas en línea con relación a los créditos de consumo durante el año 2015.

Además de la competencia indirecta, el sector bancario también está enfrentando una rivalidad más directa. Los bancos ya no son lugares que se deben visitar para desempeñar una actividad, por lo que es difícil alcanzar y sostener el grado de crecimiento necesario únicamente por medio de la creación de sucursales nuevas. Los bancos no solo necesitan adoptar productos nuevos, sino promover y distribuir estos productos de una manera inteligente por fuera de las sucursales. **Mekvabishvili, Nevys (2015).**

2.2.5 La Solución

Por lo tanto, ¿Cómo ayudan exactamente las bancarias a los bancos y cuáles son sus beneficios principales?

En primer lugar, un banco que integre una API bancaria puede facilitarle al cliente el proceso de solicitar una cuenta. Además, ya que todas las instituciones financieras reguladas tienen que llevar a cabo políticas Conoce a tu Cliente, con las bancarias no es necesario realizar este proceso dos veces. Después de que una persona abra una cuenta en un banco determinado, puede usar las mismas credenciales para abrir otra cuenta en un segundo banco. Esto libera una carga de trabajo considerable para el banco a la vez que simplifica dramáticamente el proceso de solicitud de cuentas para el cliente. **Luna Carol, (2012).**

Además de las políticas Conoce a tu Cliente mejoradas, los bancos consiguen acceso a ofertas contextuales. Después de que un cliente reciba autorización por medio de sus credenciales bancarias antiguas, el banco nuevo sabrá cuáles productos utiliza y podrá satisfacer mejor sus necesidades. Esto es indudablemente beneficioso para los bancos con una oferta competitiva, ya que pueden proporcionar ofertas atractivas a sus clientes nuevos, lo que a su vez atrae a más personas para que usen sus servicios. Esto también beneficia a los consumidores debido a que reciben un mejor valor.

Por último pero no menos importante, las bancarias les permiten a las organizaciones financieras realizar rápidamente calificaciones crediticias sin necesidad de intervención humana. Mientras que en el pasado los bancos tenían que invertir tiempo con el cliente para establecer su historial o simplemente confiar en la calificación de una central crediticia, ahora pueden evaluar la solvencia de una persona por medio de su historial con la competencia. **Mekvabishvili, Nevys (2015).**

2.2.6 Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero

El proceso de inversión consiste de dos tareas principales y son:

1. La seguridad y el análisis del mercado, por el cual se asesora el riesgo y el beneficio esperado de toda una gama de herramientas de inversión.
2. La formación de una óptima cartera de activos; esta tarea envuelve la determinación de la oportunidad de riesgo-beneficio que se puedan encontrar y la elección del mejor. **Pérez, Hernández, (2013).**

2.2.6.1 Teoría de la cartera

La teoría de la cartera nos va a dar un conjunto de normas que prescriben la forma en que concretamente pueden construirse carteras con determinadas características que se consideran deseables. Para esto se utiliza un método; el de optimización por medio de la que nos indica las características que deben tener aquellos que son eficientes y ventajas de la diversificación de las inversiones.

El riesgo de cualquier inversión propuesta en un activo individual no debe deslindarse de la existencia de otros activos. Por ello, las nuevas inversiones deben ser consideradas a la luz de sus efectos sobre el riesgo y el rendimiento de una cartera de activos. El objetivo del gerente financiero con respecto a la empresa consiste en que maximice el rendimiento a un nivel determinado de riesgo, o bien, reduzca al mínimo el riesgo para un nivel dado de rendimiento. El concepto estadístico de correlación subyace al proceso de diversificación que se utiliza para constituir una cartera eficiente de activos. **Pérez, Hernández, (2013).**

Desde el punto de vista económico de la aversión del riesgo, enmarcado dentro del contexto de la teoría de la utilidad, se identifica estrechamente con la desviación estándar. El desarrollo inicial de la teoría de las carteras de inversión se basa en la consideración de que la conducta del inversionista podía ser caracterizada por aquellos tipos de función de utilidad para las cuales la desviación estándar proporcionaba una medida suficiente del riesgo.

Ningún estudio del riesgo en el campo de las finanzas resulta completo sin la consideración de la reducción del riesgo mediante la tenencia diversificada de las inversiones. Hoy en día casi todas las inversiones están garantizadas dentro del contexto de un conjunto de otras inversiones, esto es, una cartera. Si se puede reducir el riesgo en algún grado mediante tenencias diversificadas apropiadas, entonces la desviación estándar o variabilidad de los rendimientos de una inversión única debe ser una aseveración exagerada de su riesgo actual. La diversificación está garantizada en que la expectativa del riesgo de una cartera completa será menor que la suma ponderada de sus partes. La teoría de la cartera muestra que el análisis razonado de la diversificación es correcto. **Pinto Edu, (2013).**

2.2.6.2 Elementos de la cartera

Los dos elementos básicos indispensables para realizar una elección de cartera son:

- Caracterizar el conjunto de paquetes entre los cuales es posible elegir
- Proporcionar un criterio de selección

El primero está dado por la región de oportunidades, mientras que el segundo lo proporciona el mapa de indiferencia que define la función de utilidad. Sólo resta unir los elementos y ver como el criterio de selección se sobrepone a la región de oportunidades para llegar a definir cuál paquete se elige entre todos los posibles.

Como se ha visto el problema de selección de cartera es un problema de selección es un problema de elección, el cual maneja tres diferentes razones:

1. Los criterios de selección que dan origen a funciones de preferencias son eminentemente económicos y son de tipo racional, lo que permite una caracterización matemática explícita.
2. El inversionista está limitado en sus posibilidades de elección por restricciones que se pueden representar matemáticamente.

3. El problema de cartera es un problema de optimización que se puede formular en forma explícita, y para el cual existen técnicas de solución eficiente. **Pérez, Hernández, (2013).**

2.2.6.3 Problemas que genera la incertidumbre

Las apreciaciones subjetivas, juicios y valorizaciones que dependen de gustos, experiencias, estilo, intuición, etc., pero que en el fondo es imposible apoyar. Los problemas de tratamiento científico, sistemático y riguroso que plantea la subjetividad pueden ser difíciles o imposibles de resolver; sin embargo el problema de elección, donde el criterio de selección es fundamentalmente económico, las apreciaciones subjetivas también se pueden traducir a términos económicos. En general, es posible cuando menos medir el costo o beneficio de una apreciación errónea o acertada.

La segunda fase de incertidumbre proviene del medio o ámbito dentro del cual se debe realizar la elección, debido a que en él operan gran cantidad de fuerzas fuera del control del sujeto que debe hacer la elección. El inversionista está expuesto a incertidumbre en cuanto a los precios de los distintos activos en los mercados, a las acciones gubernamentales en cuanto a requisitos legales y fiscales, en cuanto a sus necesidades de liquidez ya que es imposible predecir con exactitud nuevas oportunidades de inversión más redituables que las existentes un mes antes, o simplemente la ocurrencia de una desgracia no prevista que le obligue a hacer un gasto. **Correa Juan, (2013).**

El problema de la selección de cartera no está exento de ninguna de las dos fuentes de incertidumbre a pesar de su carácter eminentemente económico y práctico. La incertidumbre es precisamente el factor que lo hace difícil conceptual y técnicamente.

Si no existiera el riesgo ni a la incertidumbre el problema de la cartera estaría resuelto; montándose el modelo matemático de optimización correspondiente y se resuelve mecánicamente con algún método numérico, buscando asignar más recursos a los instrumentos más redituables, dentro de las restricciones impuestas. **Senon Roberta (2013).**

2.2.6.4 Los tres tipos de riesgos en la selección de cartera son

1. Riesgo de pérdida.- el no recuperar la inversión y que se produzca una merma o pérdida de capital.
2. Riesgo de desaprovechar oportunidades de inversión.- asignar recursos a ciertos activos menos redituables que otros.
3. Riesgo de liquidez.- comprometer recursos en activos difíciles de convertir en dinero provocando una pérdida en el momento en que se hace necesario efectuar un pago imprevisto. **Torres Luan, (2011).**

2.2.7 Riesgo y rentabilidad

2.2.7.1 Riesgo

El riesgo es la probabilidad de perder todo o parte de lo que estamos invirtiendo. Básicamente, la fuente de riesgo es la incertidumbre, que proviene del hecho de que no se puede saber exactamente lo que sucederá en el futuro. No se puede adivinar cuál va a ser el precio del dólar o de una acción. Las decisiones se toman con una expectativa de ganancias, que en el futuro se pueden realizar o no. **Mera Silvia, (2014).**

2.2.7.2 Rendimiento

El rendimiento es lo que uno espera obtener por encima de lo que se está invirtiendo en el mercado. Hay una relación directa entre riesgo y rendimiento, es decir, un activo financiero que ofrezca mayor riesgo, usualmente tiene un mayor riesgo implícito (aunque no se perciba). El rendimiento se puede ver como el incentivo que tienen que tener los agentes para vencer la natural aversión al riesgo.

La rentabilidad y el riesgo son las 2 caras de una misma moneda. El riesgo es inherente a cualquier actividad de inversión, y a mayor nivel de rentabilidad esperada, es inevitable

asumir también un mayor nivel de riesgo. Existe por lo tanto una relación directa entre la rentabilidad y el riesgo.

Como puede observarse en el gráfico, los instrumentos de renta variable tienen una mayor rentabilidad esperada, pero conllevan también un mayor nivel de riesgo que los instrumentos de renta fija. **Teran Benedicto, (2014).**

2.2.7.3 La capacidad de generar rendimientos se conoce como rentabilidad.

En una inversión, los rendimientos futuros no son seguros. Pueden ser grandes modestos, pueden no producirse, e incluso puede significar perder el capital invertido.

No existe inversión sin riesgo. Pero algunos productos implican más riesgo que otros. La única razón para elegir una inversión con riesgo ante una alternativa de ahorro sin riesgo es la posibilidad de obtener de ella una rentabilidad mayor.

- A iguales condiciones de riesgo, hay que optar por la inversión con mayor rentabilidad.
- A iguales condiciones de rentabilidad, hay que optar por la inversión con menos riesgo.

Cuanto mayor el riesgo de una inversión, mayor tendrá que ser su rentabilidad potencial para que sea atractiva a los inversores. Cada inversor tiene que decidir el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir en busca de rentabilidades mayores. Esto lo veremos un poco más adelante. **Torres Graciela, (2013).**

2.2.7.4 ¿Qué nos indica la volatilidad?

La volatilidad nos informa sobre la magnitud media de las fluctuaciones de la rentabilidad en torno al valor esperado de ésta y, por tanto, sobre la incertidumbre que existe sobre si se alcanzará o no dicho rendimiento. En otras palabras, la volatilidad mide si un valor cuando sube lo hace un 50% en un día, o un 10% (y cuando baja lo mismo).

Una volatilidad baja señala que la oscilación de los rendimientos es escasa, y la cartera relativamente segura, mientras que una volatilidad elevada se corresponde con un riesgo mayor. La desviación típica proporciona una medida global e intuitiva del riesgo, y por ello puede emplearse para comparar distintas inversiones, independientemente de su heterogeneidad. **Cabrera Brayan, (2011).**

2.2.7.5 Diversificación: una herramienta para reducir el riesgo

La intuición ya nos avisa que repartir reduce el riesgo.

Todos somos conscientes de que concentrar todos nuestros fondos en una única inversión (“poner todos los huevos en la misma cesta”) es arriesgado. Obtendremos un rendimiento alto si ésta evoluciona a nuestro favor, pero nos causará pérdidas considerables si las cosas no resultan como esperábamos. Por ello, solemos repartir nuestro dinero en varias inversiones. Por supuesto, esperamos que todas ellas vayan bien, pero somos conscientes de que la probabilidad de que todas vayan mal es muy reducida. Repartir es diversificar, y reduce el riesgo de manera significativa. La volatilidad nos lo confirma.

La desviación típica, como medida de riesgo, debería reflejar este fenómeno intuitivo. Efectivamente, la volatilidad de la inversión en activos tomados individualmente es mayor que la de la inversión en todos ellos conjuntamente. El rendimiento esperado, en cambio, no se ve reducido por la diversificación, como ocurre con el riesgo. **Cavando Eugenio, (2011).**

2.2.7.6 Tipos de riesgo de una inversión

La diversificación, aunque muy útil y sin duda recomendable para reducir la incertidumbre de los rendimientos, no obra milagros: siempre persiste un cierto riesgo del que no podremos deshacernos aunque repartamos nuestra inversión entre todos los activos disponibles.

Esta persistencia permite descomponer el riesgo total asociado a una inversión en dos elementos:

- Riesgo no sistemático o idiosincrásico: está causado por factores de cada activo y se puede eliminar parcial o totalmente mediante diversificación.
- Riesgo sistemático: está asociado a factores de la economía que afectan a todos los activos, y no puede diversificarse. **Pérez y Hernández, (2013).**

2.2.7.7 ¿Cómo se miden?

De manera preliminar, podemos cuantificar el riesgo sistemático mediante la desviación típica de una cartera convenientemente diversificada, puesto que añadir nuevos activos no reduce la volatilidad de la misma. El riesgo idiosincrásico resulta más complicado de medir y sólo puede aproximarse comparando la volatilidad del activo aisladamente con la de una cartera diversificada que lo contenga: la diferencia entre ambas nos servirá de indicador de riesgo no sistemático.

Por ejemplo, algunos factores de riesgo no sistemático de las acciones de un banco pueden ser un cambio en el equipo directivo, la adquisición de algún rival o la publicación de información no esperada sobre alguna área de negocio; los factores de riesgo sistemático incluirían la evolución de los tipos de interés o del tipo de cambio, la marcha del P.I.B. o un nuevo gobierno. **Taula José, (2010).**

2.2.7.8 ¿Tienen todas las inversiones el mismo riesgo sistemático?

Aunque el riesgo sistemático afecta a todos los activos disponibles para invertir en una economía, no lo hará de manera idéntica en todos los casos.

- **Renta Variable.** Para la renta variable, características como el sector en el que se encuadra la empresa que emite los títulos, su estructura financiera o su presencia internacional determinarán el efecto que cambios en variables como los tipos de interés tendrá en el valor de sus acciones.
- **Renta Fija.** Para la renta fija ocurre lo mismo, aunque en este caso los tipos de interés juegan un papel predominante, por la propia naturaleza de estos activos financieros. Las características del emisor (sector, calificación crediticia) tienen

efectos que pueden considerarse de segundo orden en la mayoría de las ocasiones.
Remilgos Ana, (2010).

2.2.8 Impacto del riesgo de la cartera de los títulos individuales

2.2.8.1 Estilos de Gestión

Gestión pasiva. En sentido estricto, la gestión pasiva consiste en determinar la composición de una cartera en el momento de constituirla, sin que posteriormente se tome ninguna decisión para alterar esta composición inicial. El término se emplea actualmente para describir un tipo de gestión por el que se elige una referencia para la cartera en el momento de su constitución y se replica la composición de aquélla en cada momento del tiempo.
Pérez, Hernández, (2013).

2.2.8.2 Gestión activa.

La gestión activa consiste en ajustar en cada momento la composición de la cartera a las expectativas que tenga el gestor sobre la evolución del mercado en su conjunto y de valores determinados, de modo que, de realizarse éstas, se obtengan resultados positivos.

Esta estrategia de gestión requiere un seguimiento constante de los mercados y de los títulos individuales negociados en ellos, así como el uso de técnicas de análisis (tanto análisis técnico como análisis fundamental) y, en general, de cualquier herramienta que apoye la selección de valores concretos en cada momento. **Aragundi Fernanda, (2011).**

2.2.8.3 Eficiencia de los mercados

Si los mercados de valores son eficientes, no se podrán obtener de manera sistemática rendimientos superiores a los del mercado en su conjunto. Períodos en los que se supere la rentabilidad de la cartera de mercado podrán ser seguidos por otros en los que ésta no se alcance. Puesto que el rendimiento que debemos esperar de una cartera correctamente gestionada durante un horizonte relativamente largo es el del mercado, realizar estrategias distintas no nos proporcionará beneficios significativos, pero sí correremos el riesgo de no

alcanzar ni siquiera dicho rendimiento. De ese modo, lo menos arriesgado es replicar la cartera de mercado desde el principio. **Moncada Juan,(2011)**

2.2.9 Estrategias, políticas y premisas de planeación

La planeación se realiza en un ambiente de incertidumbre. Nadie puede saber con plena certeza cuáles serán los ambientes interno y externo de incluso la próxima semana y mucho menos de los años por venir. En consecuencia, debemos elaborar supuestos o pronósticos sobre las condiciones previsibles. Algunos de estos pronósticos servirán como supuestos para otros planes. **Dolande, Gregorio, (2011).**

2.2.9.1 Estrategia y Política

El término “estrategia” (derivado del vocablo griego *estrategos*, que significa “general”) tiene muchos usos. Es la determinación del propósito o misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlos. Por lo tanto, los objetivos son parte de la formulación de la estrategia.

Las políticas son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites. La esencia de las políticas es la discrecionalidad. Por su parte, las estrategias se refieren a la dirección en que se encauzarán recursos humanos y materiales a fin de acrecentar la posibilidad de cumplir los objetivos elegidos. **Dolande, Gregorio, (2011).**

2.2.9.2 Orientación: Creación de la estructura de los planes

El principio de estrategias y políticas es que cuanto más claras sean la comprensión de estrategias y políticas y su instrumentación en la práctica, tanto más consistente y efectiva será la estructura de los planes de una empresa, **Lucas Paul, (2012).**

2.2.9.3 Necesidad de la planeación operativa: Tácticas

Para ser efectivas, estrategias y políticas deben ponerse en práctica por medio de planes, tan minuciosos en sus detalles como lo exija la consideración de hasta los componentes más elementales de las operaciones. Las tácticas son los planes de acción para la ejecución de las estrategias. Éstas deben apoyarse en tácticas efectivas. **Martínez Medardo (2012).**

2.2.9.4 Proceso de la planeación estratégica

Insumos de la Organización: Los diversos insumos organizacionales (personas, capital, habilidades administrativas, habilidades técnicas, etc.)Incluidos los insumos Meta, son necesarios para comenzar el proceso.

Análisis de la Industria: La formulación de una estrategia supone la evaluación del atractivo de una industria mediante el análisis de las condiciones externas. La atención debe centrarse en el tipo de competencia al interior de una industria, la posibilidad de que nuevas empresas se incorporen al mercado, la disponibilidad de productos o servicios sustitutos y la posición de concertación entre oferentes y compradores/clientes.

Perfil Empresarial: El perfil empresarial es usualmente el punto de partida para determinar dónde se encuentra una compañía y hacia donde debe dirigirse

Propósito, objetivos principales e intención estratégica. El propósito y los objetivos principales son los puntos finales hacia los que se dirigen las actividades de una empresa. La intención estratégica es la determinación de triunfar en un entorno competitivo

Ambiente externo presente y futuro: De igual manera, es necesario auditar y evaluar el ambiente interno de la empresa respecto de sus recursos y de sus fortalezas y debilidades en investigación y desarrollo, producción, operaciones, adquisiciones, comercialización y, productos y servicios. Otros son los recursos humanos y financieros, así como la imagen de la compañía, la estructura y clima de la Organización, el sistema de planeación y control y las relaciones con los clientes **Montesdeoca Vyky, (2010).**

2.2.10 Principales tipos de estrategias y políticas

Las principales estrategias y políticas para la orientación general de las operaciones corresponden probablemente a las áreas de crecimiento, finanzas, organización, personal, relaciones públicas, productos o servicios y comercialización. **Duarte, Polis, (2011).**

2.2.10.1 Mercadotecnia

Las estrategias de mercadotecnia son diseñadas para orientar a los administradores en el suministro de productos o servicios a los clientes y en la persuasión de los clientes para que compren. **Rivas Jhon, (2011).**

2.2.10.2 Jerarquía de estrategias empresariales

En la cúspide de la pirámide está la estrategia corporativa, donde los ejecutivos trazan la estrategia general de una compañía diversificada. Se toman decisiones respecto de las industrias en las que la compañía desea competir. **Farias Montalvan,(2014).**

2.2.11 Marco legal

2.2.11.1 Normas general para las instituciones financieras

Capitulo vii.- normas generales para la aplicación de los artículos 72, 73 y 75 de la ley general de instituciones del sistema financiero

ARTICULO 1.- Si la operación de crédito no supera el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico constituido de la institución financiera prestamista, ésta se podrá otorgar con las garantías que establezcan los manuales operativos internos de cada entidad y las políticas de crédito que deberán, en todo caso, cuidar que el préstamo respectivo se encuentre garantizado principalmente por la fuente primaria de repago del deudor. (Incluido con resolución No. JB-2008-1079 de 21 de febrero del 2008 y reformado con resolución No- JB-2008-1197 de 9 de octubre del 2008) (**www.sbs.gob.e, 2014**).

ARTÍCULO 2.- Para los casos en que el préstamo no supere el diez (10%) del patrimonio técnico de la institución financiera, no aplica la exigencia de garantías adecuadas del ciento cuarenta por ciento (140%), prevista en el primer inciso del artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Incluido con resolución No. JB-2008-1079 de 21 de febrero del 2008)

ARTÍCULO 3.- Si la operación de crédito excede el referido diez por ciento (10%) del patrimonio técnico, la institución financiera prestamista deberá exigir, únicamente en tales casos, garantías de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o garantías adecuadas por un valor equivalente al ciento cuarenta por ciento (140%) respecto del monto del exceso. (Incluido con resolución No. JB-2008-1079 de 21 de febrero del 2008)

ARTÍCULO 4.- Las instituciones del sistema financiero no podrán otorgar, en ningún caso, operaciones de crédito que pudieran exceder el veinte por ciento (20%) del patrimonio técnico de la respectiva institución prestamista. (Incluido con resolución No. JB-2008-1079 de 21 de febrero del 2008) (www.sbs.gob.e, 2014).

La comisión de legislación y codificación

ARTÍCULO 1.- Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia". (www.sbs.gob.e, 2014).

CAPÍTULO III
MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La investigación se desarrolla en la Fundación Espoir "mi bankito" en las oficinas del cantón Quevedo en la cual se analiza un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera. Cabe señalar que Quevedo es uno de los cantones más grandes de la provincia de los Ríos con un desarrollo económico comercial formidable, así lo ha demostrado sus índices de crecimiento actuales, con una población de 173.575 habitantes dedicadas el 70% al comercio y la agricultura según lo indica la cámara de comercio hoy por hoy lo hacen un sitio atractivo donde invertir.

3.2. Tipo de investigación

La investigación aplicada para el desarrollo del proyecto fue mediante la investigación de campo y diagnóstica. Por medio las cuales se lograron identificar parte de la problemática existente.

3.2.1 Investigación campo

Permite tener un acercamiento y contacto directo con las personas encuestadas, en este caso, el personal de la entidad y los clientes, también aportar con una previa entrevista al gerente, para definir el problema planteado en el desarrollo de éste trabajo, con la intención de descubrir sus falencias y poder sugerir métodos, procedimientos, recomendaciones

3. 2.2 Investigación diagnóstica

Constituyó el principal elemento para la realización de la investigación observando las tendencias del comportamiento en los procesos de la organización Espoir con la finalidad de obtener la información necesaria para el análisis y la toma de decisiones.

3.3 Métodos de investigación.

Para obtener información se aplicaron los siguientes métodos.

3.3.1 Método observación

Se observó la realidad actual y las consecuencias que se están generando al no aplicar métodos de políticas internas que cumplan con sus obligaciones, este método permitió reclutar información la cual será valiosa para la toma de decisiones.

3.3.2 Método inductivo

Permitió reunir información necesaria por medio de la observación evaluando los sucesos que se presentan para clasificar los datos obtenidos encontrando solución al problema investigativo.

3.3.3 Método deductivo

Fue empleado para obtener y procesar los datos que se obtuvieron en la investigación realizada de manera directa a los involucrados, con el fin de analizar la información que se ha conseguido y poder emitir un criterio más formal de los hechos.

3.3.4 Método analítico

Este método permitió realizar un análisis de los movimientos créditos y cobranza y de las políticas mantenidas por la institución, que son los objetivos que persigue esta investigación.

3.3.5 Método de síntesis

El método síntesis fue el resultado de los hechos ya investigados con el fin de encontrar una solución al problema, se ha analizado la información del problema actual de cuanto afecta a la institución no contar con un plan de Políticas que genere buenos resultados, el

objetivo es tener información precisa y clara que respalde a los objetivos que están planteados en la investigación.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

Las fuentes que ayudaron al reclutamiento de la información fueron las siguientes.

3.4.1 Fuentes Primarias

La fuente primaria permitió obtener información directa mediante encuestas entrevistas al personal que labora dentro de la Institución como también a los clientes que son afectados por las políticas que se han mantenido el objetivo es elaborar un plan tomando en cuenta todos los factores y que sus resultados sean positivos para la Institución y los clientes.

3.4.2 Fuentes Secundarias

Se sintetizo información que ayudo con el desarrollo del proyecto mediante el Internet encuestas al personal involucrado con el propósito de tener una idea del problema y poder respaldar los objetivos.

3.5. Diseño de la investigación

Se diseñó la investigación en base al diseño experimental el cual permite conocer más la realidad de la situación actual de la empresa de esta manera respaldar los objetivos planteados a la institución y poderlos cumplir, para obtener datos específicos, ayudara a determinar cómo encuentra la cartera de la empresa actualmente y qué medidas se tomaran para su recuperación. Por ello es necesario analizar cada parámetro que muestre los resultados con el fin de cumplirlos todos.

3.6. Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios, entrevistas, al personal que labora dentro de la institución así como a los clientes que dan su punto de vista desde otra

perspectiva. Para el proceso investigativo se emplearon también los métodos deductivo, inductivo y síntesis que ayudo a obtener información necesaria para la toma de decisiones que se desean aplicar, se respaldó esta información mediante fuentes primarias y secundarias para luego emitir informes con los resultados obtenidos.

3.6.1 Población y muestra

Para obtener los resultados concretos fiables se realizó una entrevista con el gerente encargado de la sucursal de la Fundación Espoir “Mi Bankito” la cual se encuentra ubicada en el cantón Quevedo, se elaboró de esta misma manera un cuestionario dirigido a los empleados de la entidad con el fin de conocer el otro punto de vista desde otro ángulo determinando en que se está fallando, cuáles son sus debilidades y por último se aplicara una encuesta o los clientes o población objetivo del cantón con un total de 173.575 habitantes según datos proporcionados por el INEC.

Tabla N1.
Población y muestra

Encuetados	Población	
Gerente Financiero	1	
Asistente financiero	1	
Contador	1	Entrevistas y Encuestas
Asistentes contable	3	Aplicadas
Atención al cliente	4	
Cajera	1	
Oficial de negocio	5	
Total	16	
Población objetivo	173.575	
Total	173.591	

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

3.6.1.1 Muestra

Para obtener los resultados de la muestra fueron considerados la población del cantón Quevedo dado que es uno de los cantones más fructíferos de la provincia y sus habitantes se dedican el 70% a las microempresas donde está el comercio y la agricultura.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot PQ}$$

z = Nivel de confianza 95%

N = Población 173.575 habitantes

P= Probabilidad que ocurra el 50%

Q = Probabilidad que no ocurra el evento 50%

E = Error máximo admisible ± 5% + 17

n= Tamaño de muestra?

$$\frac{1,96^2 \cdot 0,25 \cdot 173575}{0,05^2(173575 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25 \cdot 173575}{0,0025 (173574) + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{166.701.43}{433.935 + 0,96}$$

$$n = \frac{166.701.43}{434.895} + 17$$

$$n = 400.00$$

n = 400 muestra

3.7. Tratamiento de los datos.

Para el tratamiento de los datos obtenidos se utilizó tablas en Word que ayudaron a tener la información de manera clara, los datos se los proceso por Excel estadístico para obtener resultados finales.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Entre los recursos humanos que cooperaron en la realización del proyecto de investigación se encuentran el director del proyecto, el personal administrativo, clientes de la institución e investigadora.

Tabla N° 2.
Recursos materiales

Ítems	Cantidad
Computadora	1
Calculadora	1
Cámara	1
Impresora	1
Pendrives	1
Anillados	2
Copias	2

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para obtener resultados de manera directa se realizó una entrevista al gerente administrativo y empleados de la institución y los clientes de la sucursal de la fundación Espoir “mi bankito” con el objetivo de analizar las políticas internas que se mantienen para la recuperación de cartera vencida.

Preguntas dirigidas al Gerente Administrativo de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014.

1.- ¿Considera usted importante la aplicación de un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito"?

Es importante que se aplique un plan de políticas internas de manera estratégica para la recuperación de cartera vencida, con el fin de conservar el bienestar económico de la fundación, por ello es necesario tener conocimiento de cómo está actualmente el nivel de liquidez de la sucursal y tomar las medidas correctivas necesarias.

2.- ¿Efectúe un análisis de la situación actual en que se encuentra el departamento de crédito de la sucursal Espoir “Mi Bankito”?

La situación actual es estable pero preocupante ya que en los últimos meses se ha incrementado la inestabilidad de la cartera de la empresa lo cual se puede convertir en un peligro si no se toma las medidas correctivas necesarias.

3.- ¿Cuáles son las consecuencias para la sucursal de Espoir “mi bankito” cuando sus clientes se retrasan con la cancelación de sus créditos?

Son muchas, las que afectan no solo a la Institución si no de manera directa a los clientes al sembrar desconfianza y retraso en sus aprobaciones de crédito ya que la institución debe cuidar su portafolio financiero.

4.- ¿La sucursal de la Fundación Espoir tiene claramente establecida su misión, visión, valores y políticas?

Se está consciente de la misión y visión de la Institución y de los objetivos que se trazan año a año aplicando los valores y sus políticas aun así hay falencias que se pueden corregir para perfeccionarlos.

5.- ¿Qué tipo de controles sugiere usted que se debe aplicar a los clientes con el fin de evitar la mora en el pago de sus cuotas de créditos?

Analizar de manera más minuciosa su historial crediticio verificando a través de fuentes confiables donde los usuarios han realizados algún tipo de pago y de esta manera se podrá aportar más a la solución del problema que afecta hoy

6.- ¿Cree usted que el retraso en la recuperación de cartera pueda afectar la estabilidad económica de la Institución?

De alguna manera si porque la sucursal de la fundación depende del pago de sus microcréditos para seguir realizando préstamos a los demás usuarios que los solicitan.

7.- ¿De qué manera se pueden aplicar condiciones apropiadas en cuanto a las políticas internas para la recuperación de cartera?

Se empezaría analizando la estructura organizativa que se ha mantenido para poder tomar decisiones adecuadas y conforme a los valores éticos de la Institución para poder ejecutar cualquier política que se desee cambiar.

8.- ¿Para mejorar la recuperación de cartera cree usted que es necesario brindar una mayor información a los clientes sobre las políticas crediticias que mantiene la fundación?

Se ha planificado brindar capacitación total al personal para que dé a conocer las ventajas y desventajas que tienen los clientes al retrasarse con los pagos de los préstamos con el fin de evitar demoras.

9.- ¿Considera usted que al cambiar las políticas que se han mantenido por un plan de políticas más estructurado dará algún resultado?

El cambio es necesario en toda Institución y sobre todo en un mercado tan competitivo como el sector de las finanzas el objetivo es poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Encuestas dirigidas a los empleados de sucursal de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014.

1.- ¿Está usted de acuerdo en la forma como se aplican las políticas internas en la empresa?

Tabla N°3

Políticas que se mantienen

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	6	37%
No	10	63%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

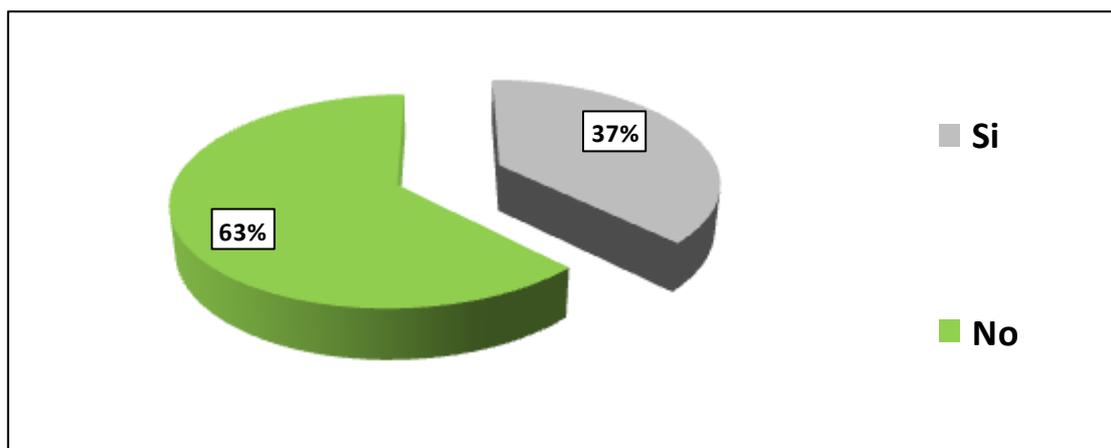


Gráfico 1. Políticas de la Fundación

Análisis

Una vez realizada la encuesta a los empleados de la fundación se pudo observar que el 63% no está de acuerdo con las políticas que se mantienen por las gestiones que se dan dentro del sistema interno y que causan molestias atrasándolos en sus trabajos diarios. Mientras que el 37% dijo estar de acuerdo.

2.- ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?

Tabla N°4
Ambiente laboral

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Excelente	10	63%
Bueno	5	31%
Malo	1	6%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

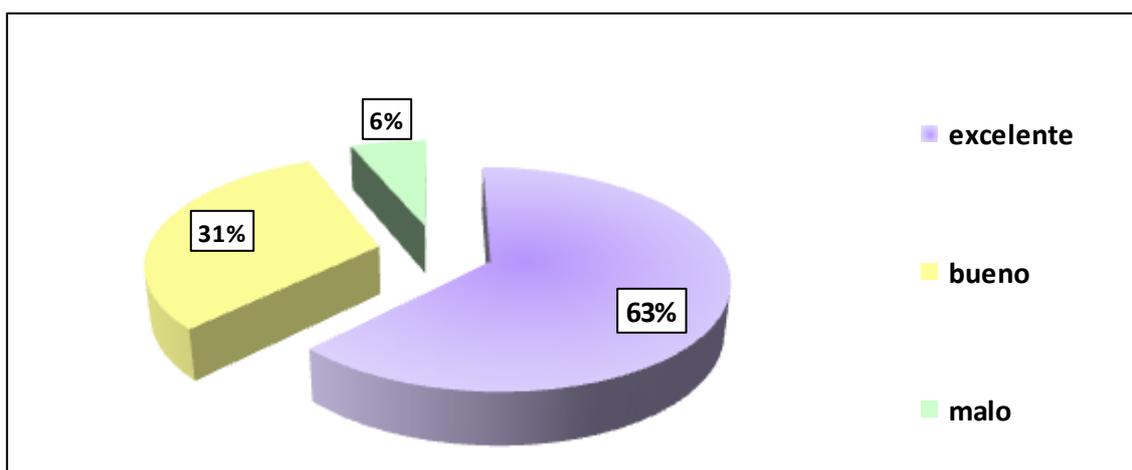


Gráfico 2. Relaciones laborales con los compañeros

Análisis

Según el cuadro 4 del gráficos 2 el 63% respondió que sí existe un muy buen ambiente laboral entre compañeros, que se trabaja en equipo para el desarrollo y progreso de la Fundación mientras que el 31% argumentó que el ambiente laboral es bueno y solo un 6% dijo que había muchas tensiones y que no existía un ambiente laboral sano.

3.- ¿Las políticas internas de cobranza se ajustan a las necesidades de los usuarios?

Tabla N°. 5
Necesidades de los usuarios

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	3	19%
No	13	81%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

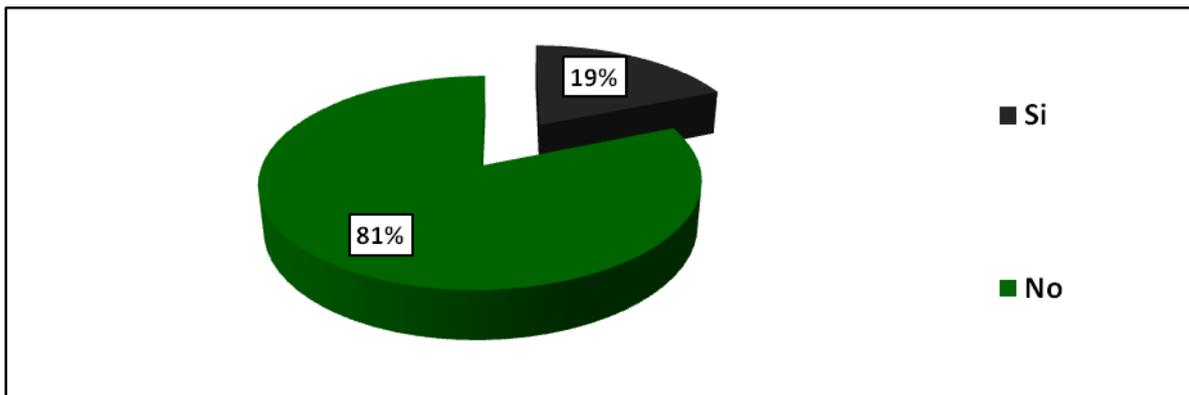


Gráfico 3. Políticas no se ajustan a las necesidades de los usuarios

Análisis

De acuerdo a la investigación planteada el 81% respondió que las políticas actuales no satisfacen sus necesidades por lo cual surgen conflictos que inciden en la recuperación de la cartera y que es necesario establecer estrategias que permitan establecer políticas de acuerdo al mercado. Mientras que el 19% indicó que si van de acuerdo a las necesidades de los clientes.

4.- ¿El gerente administrativo tiene una buena comunicación laboral con el personal de la Institución?

Tabla N°. 5
Comunicación laboral

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	12	75%
No	4	25%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

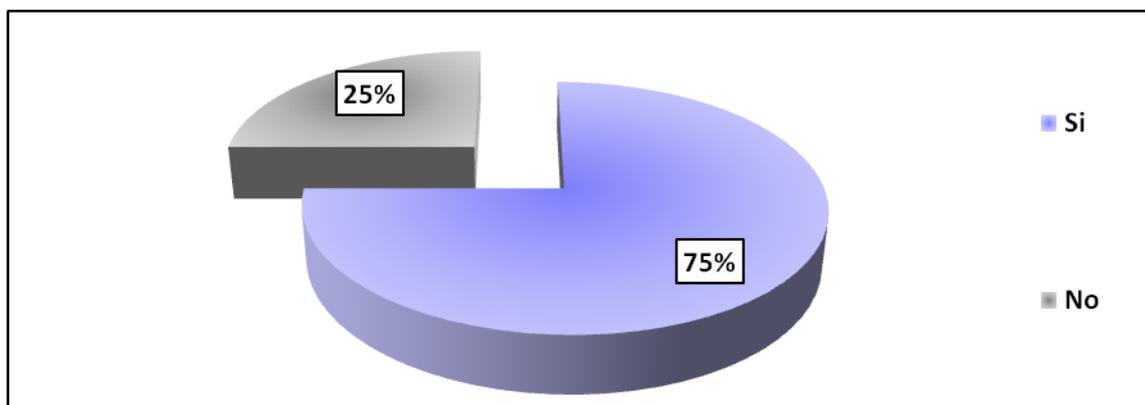


Gráfico 4. Comunicación del jefe y los empleados

Análisis

Una vez concluida la encuesta se pudo observar que el 75% de los encuestados manifestó que si hay una buena comunicación laboral, entre jefe y personal y que se sienten respaldados por su jefe mientras que el 25% dijo que no es buena la relación y que deberían cambiar las políticas laborales.

5.- ¿Qué tipos de quejas usualmente manifiestan los clientes respecto a las políticas crediticias?

Tabla N°7

Quejas de los usuarios de las políticas crediticias

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Altas tasas de interés,	2	12%
no están de acuerdo en la forma de pagos	8	50%
demora en la aprobación de sus créditos	6	38%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

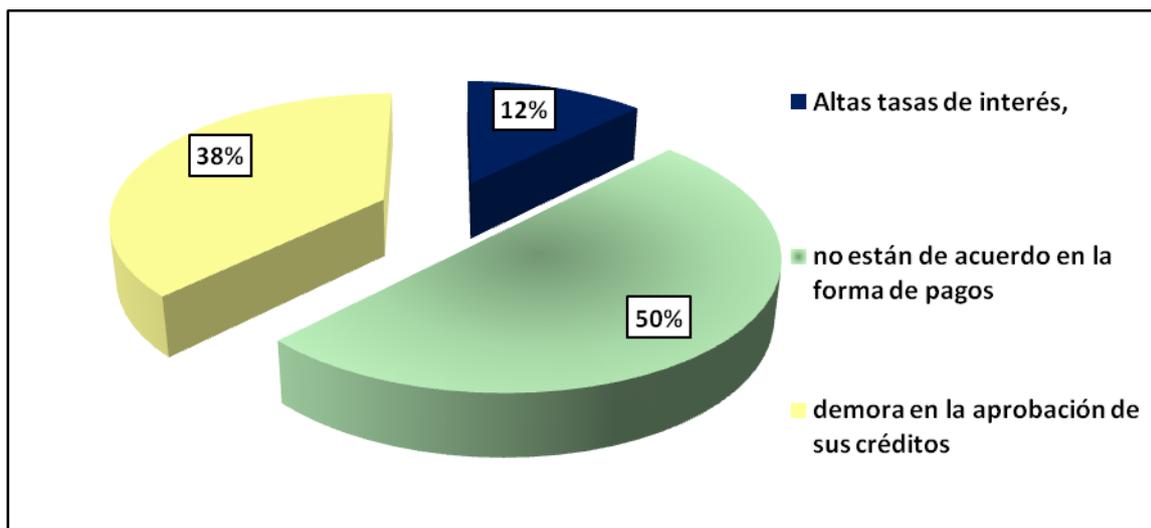


Gráfico 5. Políticas no se ajustan a los usuarios

Análisis

De acuerdo al gráfico se puede observar que el 50% de los encuestados manifestó que los clientes tienen muchas quejas, respecto a la forma de pago ya que no se ajusta a sus necesidades, el 38% dijo que un factor más de los que interfiere en los malestares son la demora en la aprobación de créditos a diferencia del 12%. Que se quejó de la tasa de interés por ser elevada.

6.- ¿Cuáles son los créditos más solicitados por los usuarios?

Tabla N°8.

Créditos de los usuarios

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Microcréditos empresariales	13	81%
créditos escolar	2	13%
créditos emergentes	1	6%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

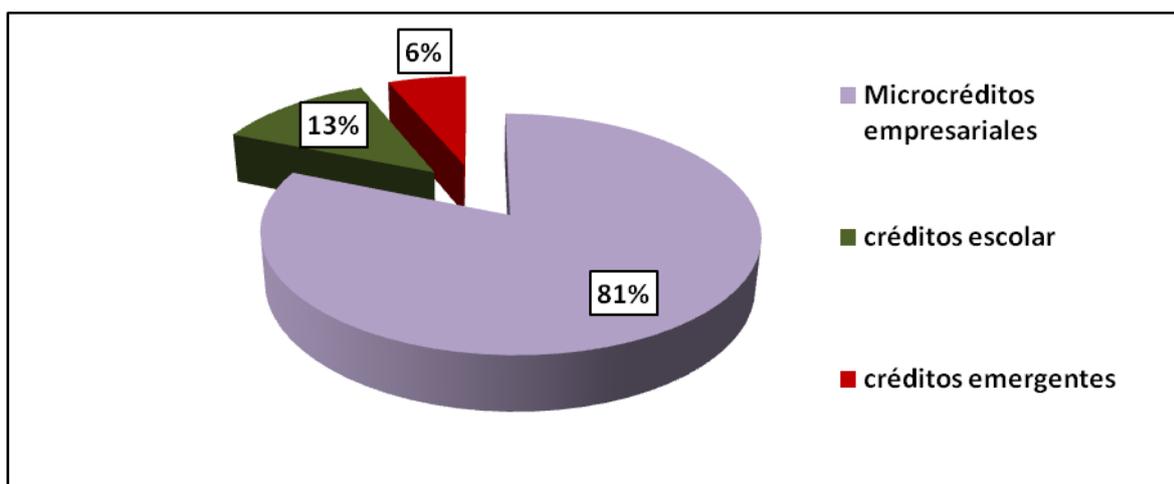


Gráfico 6. Mayor solicitud de créditos

Análisis

Los datos estadísticos revelan que el 81% realizan solicitudes para microcréditos empresariales el 13% para educación y el 6% los realiza como créditos emergentes lo cual da una idea más clara de las preferencias de los consumidores

7.- ¿Le explica a los clientes las políticas de crédito si se retrasa con la cancelación del crédito?

Tabla N° 9.
Información hacia los clientes

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	15	94%
No	1	6%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

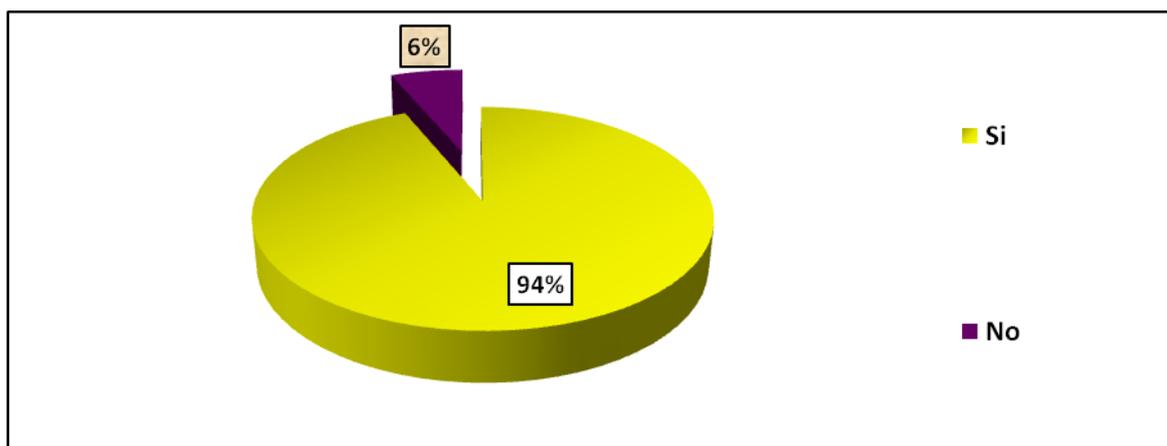


Gráfico 7. Información de la cancelación de créditos

Análisis

El personal encuestado respondió que si les informa a los solicitantes de las consecuencias del retraso, en los pagos, el porcentaje fue del 94%, mientras que el 6% dijo que no lo hacía porque los clientes ya conocían como la fundación trabaja.

8.- ¿Cuáles son las principales excusas que escucha de los clientes que se retrasan con el pago de sus obligaciones?

TablaN°10.

Excusas de retraso en el pago de los créditos

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Fracaso en sus negocios	5	31%
Calamidades domesticas	4	25%
Enfermedades	6	38%
Otras excusas	1	6%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

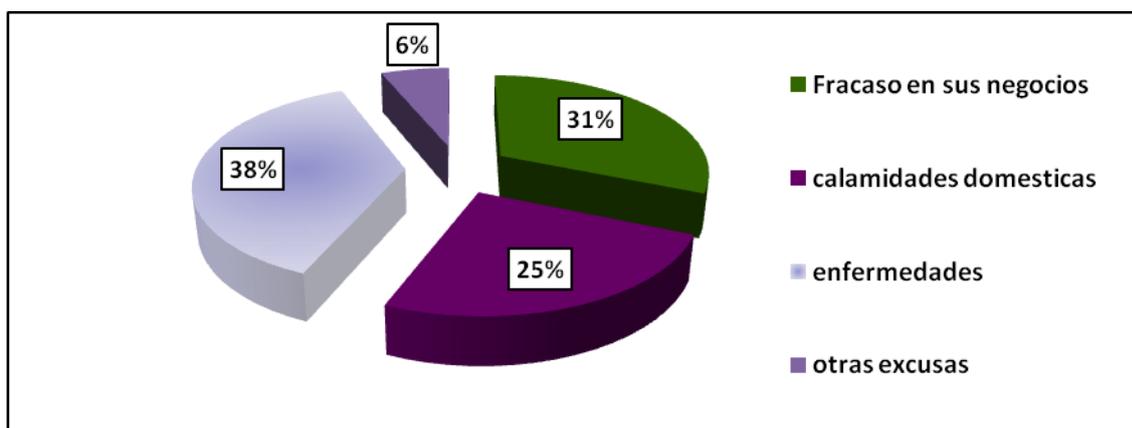


Gráfico 8. Excusas de los clientes en sus pagos de cuotas de crédito

Análisis

La encuesta aplicada al personal que labora dentro de la Institución dio a conocer que el 31% de los clientes siempre argumenta que sus retrasos de pago son debido a malos manejos en sus negocios, el 25% manifiesta que por calamidades y el 38% dice que son por enfermedades sus retrasos de pago, y el 6% ponen otras evasivas ante sus obligaciones.

9.- ¿Qué políticas recomendaría cambiar para una recuperación de cartera?

Tabla N°12.

Recomendación de estrategias políticas

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Flexibilidad en los cobros créditos	6	37%
Bajar la tasa de intereses	3	19%
Dar más alternativas de pago a los clientes.	7	44%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

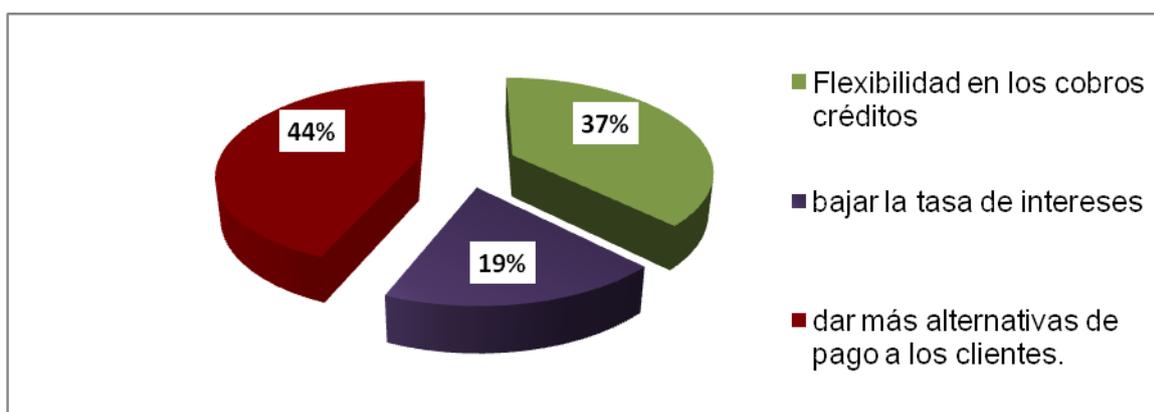


Gráfico 9. Recomendación de estrategias políticas

Análisis

Del número de encuestados el 44% dijo que se deberían buscar más opciones para que los clientes paguen a tiempo sus créditos el 37% manifestó que se debería ser más flexible a la hora del cobro de las cuotas de crédito mientras que el 19% manifestó que se debería bajar la tasa de interés con el fin de evitar demoras en la recuperación de cartera.

10.- ¿Considera usted que necesitan que la Fundación Espoir les brinde capacitación en el área de su trabajo de manera constantes?

Tabla N°12.

Capacitación para los colaboradores de Espoir

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	14	87%
No	2	13%
TOTAL	16	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

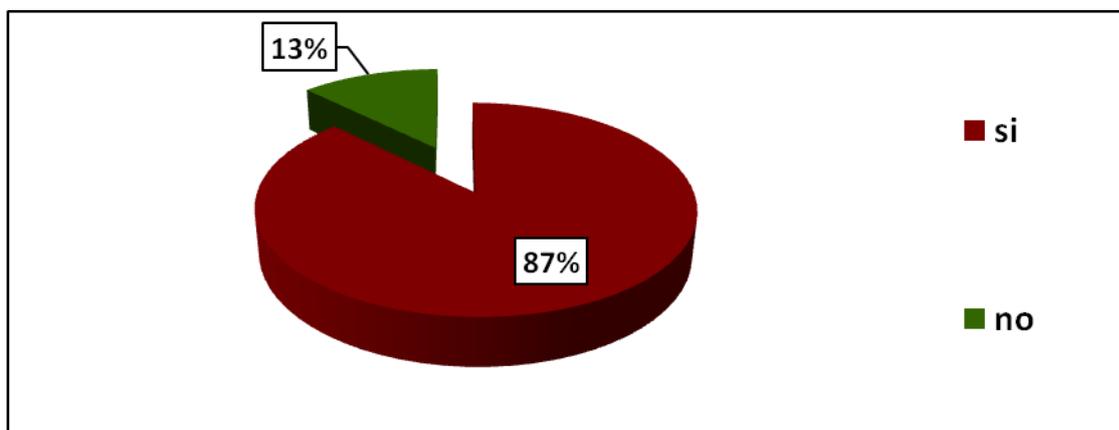


Gráfico 10. Capacitación para los colaboradores de Espoir

Análisis

Según el gráfico se puede observar que el 87% respondió que si necesitan de capacitación que les brinde la empresa para poder desempeñarse mejor en sus áreas de trabajo mientras que el 13% dijo que no necesitaba de capacitación ya que conocía perfectamente las operaciones que se realizan en la empresa.

Preguntas dirigidas a los clientes de la Fundación Espoir "mi bankito" en la sucursal del cantón Quevedo año 2014.

1.- ¿Qué tiempo es cliente usted de la Fundación Espoir “mi bankito”?

5 años 3 años 1 año

Tabla N°13.

Tiempo que es cliente de la fundación Espoir

Opción	Periodicidad	Porcentaje
5 años a mas	250	62%
3 años a mas	100	25%
1 años a mas	50	13%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

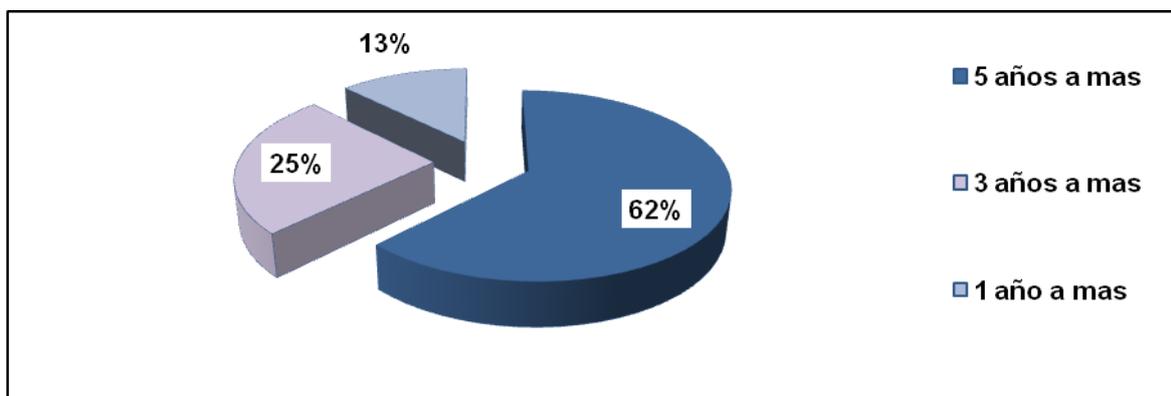


Gráfico 11. Tiempo de ser cliente de la fundación Espoir

Análisis

Según los datos de las encuestas se puede observar que el 62% dijo que llevan más de 5 años realizando préstamos para sus negocios por las facilidades que les brinda Espoir con un 25% se encuentra otro porcentaje de un tiempo de 3 años y un 13% esta los que recién se han sumado a la larga lista de clientes de esta Fundación.

2.- ¿Cómo califica la atención y servicio que ha recibido en la fundación?

Tabla N° 14.

Calificación de la atención al cliente por parte de los usuarios

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Excelente	120	30%
Bueno	200	50%
Malo	80	20%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

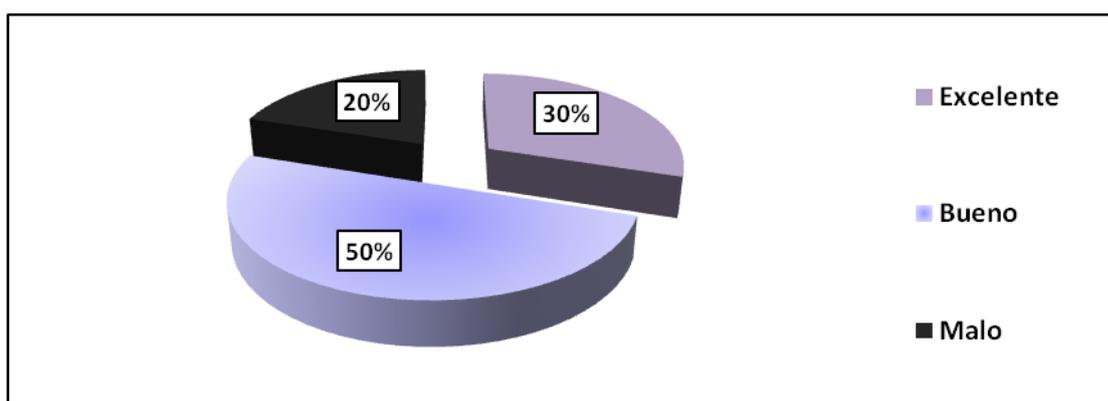


Gráfico 12. Calificación de la atención a los usuarios

Análisis

Una vez realizada la encuesta en el gráfico se muestra que el 30% dijo que era excelente la atención que brindaba la entidad mientras que el 50% argumentó que la atención era buena a diferencia del 20% que dijo que era mala como se puede observar hay que utilizar estrategias que ayuden a mejorar esta área de la fundación para beneficio de la misma y del cliente.

3.- ¿Qué le parece la tasa de interés de la de la Fundación Espoir “mi bankito”?

Tabla N°15.

Tasa de interés

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Mínimas	100	25%
Aceptables	220	55%
Elevadas	80	20%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

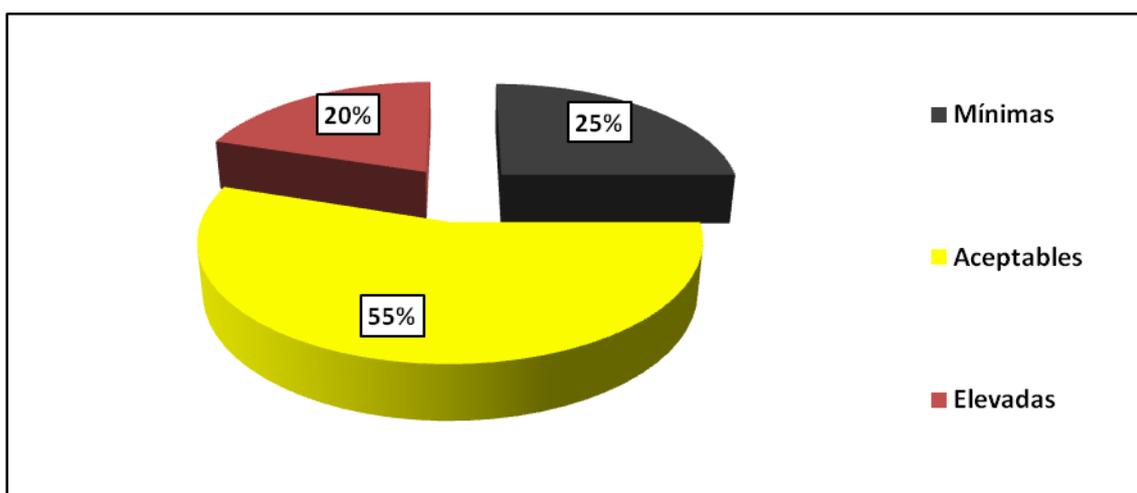


Gráfico 13. Valor de la tasa de interés

Análisis

De acuerdo a los resultados se demuestra que el 55% de los encuestados dijo que las tasas de interés que brinda la fundación son aceptadas mientras que el 25% dijo que son mínimas a diferencia de un 20% que argumentó que eran muy elevadas para ser una Fundación que ayuda a los más necesitados.

4.- ¿Qué tipo de créditos suele solicitar?

Tabla N°16.

Créditos que suelen solicitar los clientes

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Micro empresariales	250	62%
Estudiantil	60	15%
Vivienda	90	23%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

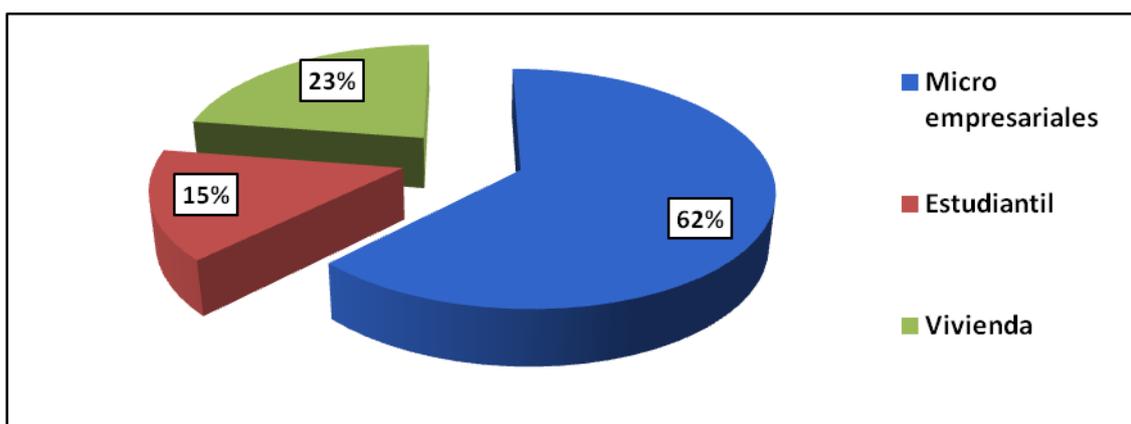


Gráfico 14. Créditos más solicitados por los clientes

Análisis

La encuesta realizada demostró que el 62% de los usuarios realizan créditos micro empresariales para sus diferentes tipos de negocios un 15% lo destina para arreglos de vivienda mientras que el 23% suelen hacerlo para cubrir costos en la educación.

5.- ¿Qué tiempo demora su aprobación de crédito a partir de que lo requirió?

Tabla N° 17.

Tiempo de aprobación de crédito

Opción	Periodicidad	Porcentaje
15 días	20	5%
30 días	60	15%
45 días	100	25%
más de 60 días	220	55%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

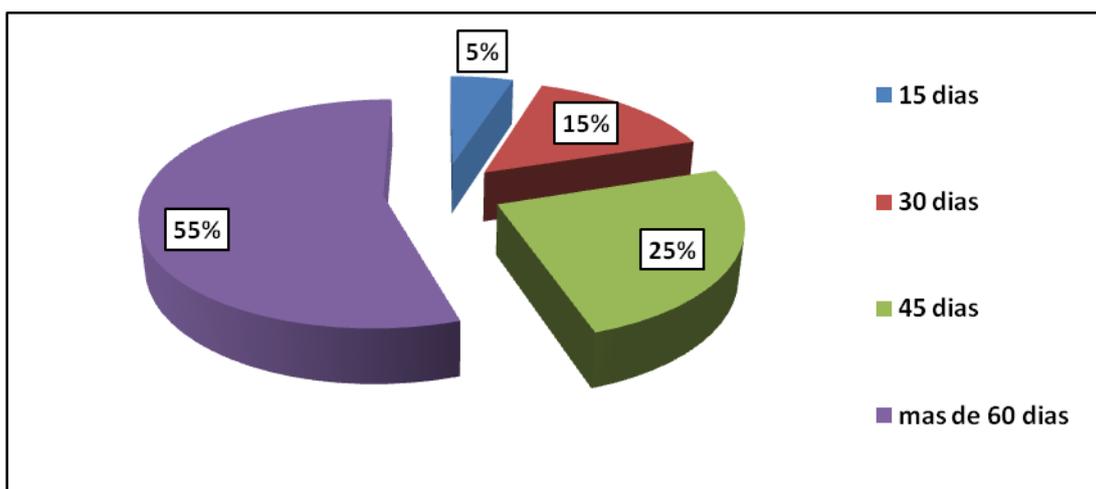


Gráfico 15. Demora en la aprobación de créditos

Análisis

Del total de los encuestados el 55% respondió que los créditos suelen demorar en sus aprobación 60 días mientras que el 25% dijo que demoran 45 días otra gran diferencia es la que marca con un 15% que duran 30 días mientras que un pequeño porcentaje del 5% dijo que duran 15 lo cual es necesario analizar el porqué, los créditos demoran demasiado para sus aprobaciones llegando a molestar a los clientes.

6.- ¿Ha tenido atrasos al momento de cancelar el pago de sus créditos?

Tabla N° 18.

Retrasos en las cuotas del crédito

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	230	57%
No	170	43%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

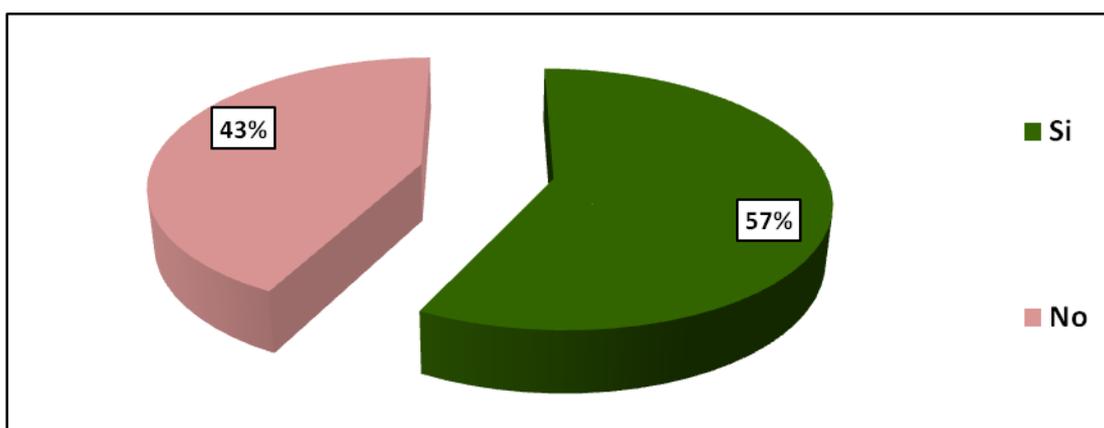


Gráfico 16. Mora en los créditos

Análisis.

De acuerdo con los resultados de la encuesta se puede ver que el 57% de los encuestados dijo que ha tenido retrasos en sus créditos por diferentes circunstancias mientras que el 43% dijo que ha sido cumplido en sus cuotas de créditos por lo cual la fundación deberá elaborar estrategias que ayuden en la recuperación de la cartera.

7.- ¿Cuáles son los principales motivos por los que se ha retrasado en el pago de sus obligaciones crediticias?

Tabla N°19.

Principales razones de atraso en pago de cuotas

Opción	Periodicidad	Porcentaje
fracaso en los campos agrícolas	160	40%
ventas bajas	150	37%
ocupo el dinero en otras actividades	90	23%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

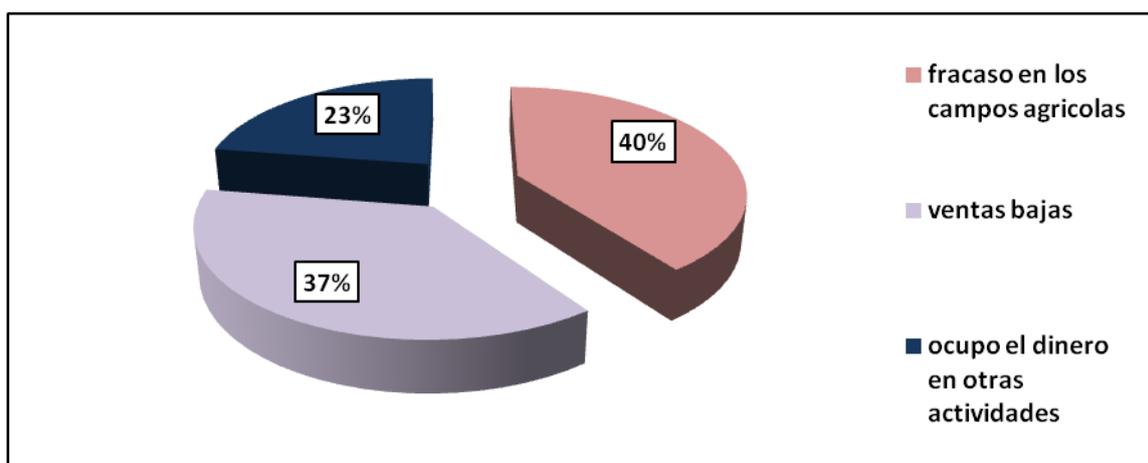


Gráfico 17. Razones de atraso en los pagos de créditos

Análisis.

La principales razones para el atraso de los créditos según los encuestados con un porcentaje del 40% son los fracasos en los campos agrícolas ya que gran parte de los créditos son empleados en la agricultura con un 37% dijo que las ventas bajas dificulta mucho cumplir sus obligaciones y un 23% argumento que suele invertir el dinero en otras actividades.

8.- ¿Los métodos administrativos que emplea la Fundación Espoir son los más adecuados para solicitar el pago de cuotas créditos vencidos?

Tabla N°20.

Métodos de cobranza

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	120	30%
No	280	70%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

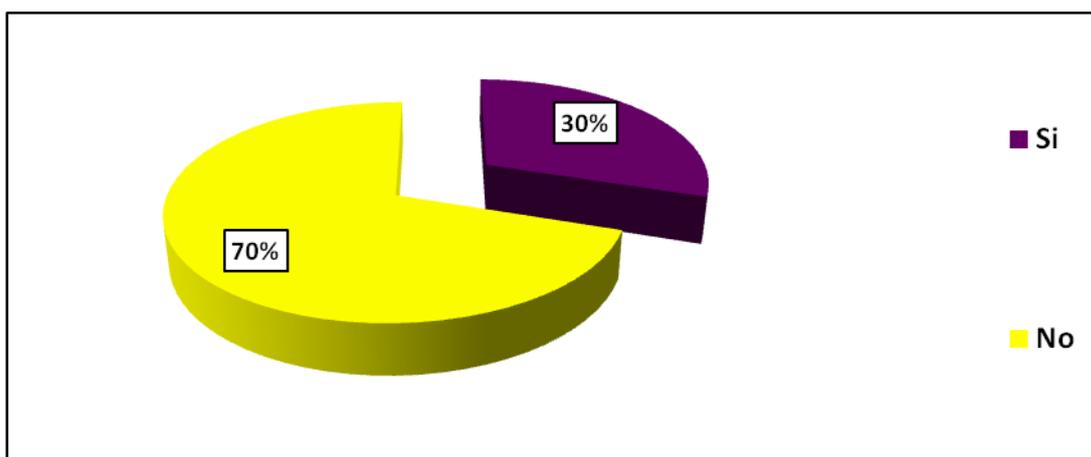


Gráfico 18. Métodos empleados por la Fundación para cobrar sus cuotas de crédito

Análisis

Se cuestionó los métodos que se emplea para la cobranza de las cuotas de créditos atrasadas, argumentando que no son las adecuadas esto fue respondido por el 70% ya que deberían emplearse estrategias que ayuden y den soluciones flexibles para que ellos no queden mal con la Institución. Mientras que el 30% manifestó que si es necesario seguir con las políticas mantenidas.

9.- ¿Cuándo se acerca a servicio del cliente le brindad toda la información que solicita?

Tabla N°21.
Información de servicios

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	110	27%
No	290	73%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

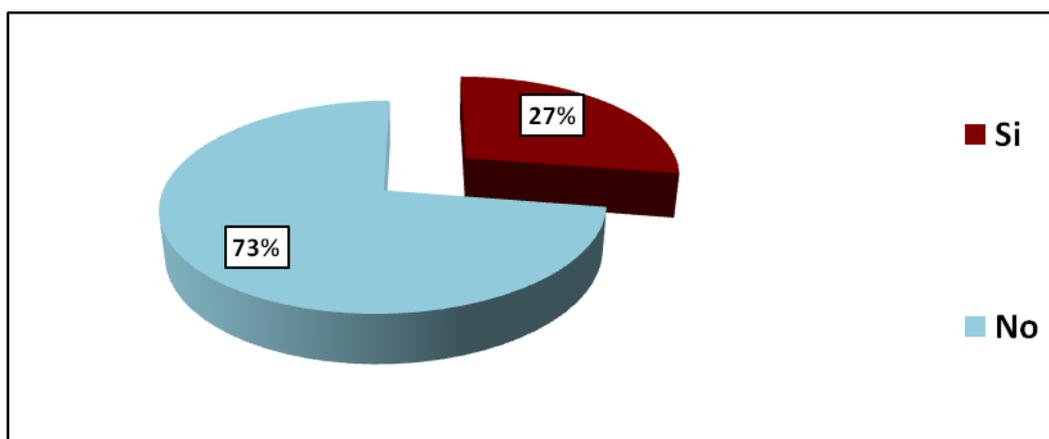


Gráfico 19. Información a los clientes

Análisis

Una vez realizada la encuesta se pudo determinar que el 73% de los encuestados dijo que no se les proporcionaba una información satisfactorias sobre los servicios que brinda la Institución ni sus tipos de crédito que tienen mientras el 27% argumento que si les brindaban y que además ellos conocían bien a la Institución.

10.- ¿Considera usted que se deben tomar otras medidas para aprobar más rápido los créditos?

Tabla N° 22.

Medidas para el cobro de créditos

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	395	99%
No	5	1%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

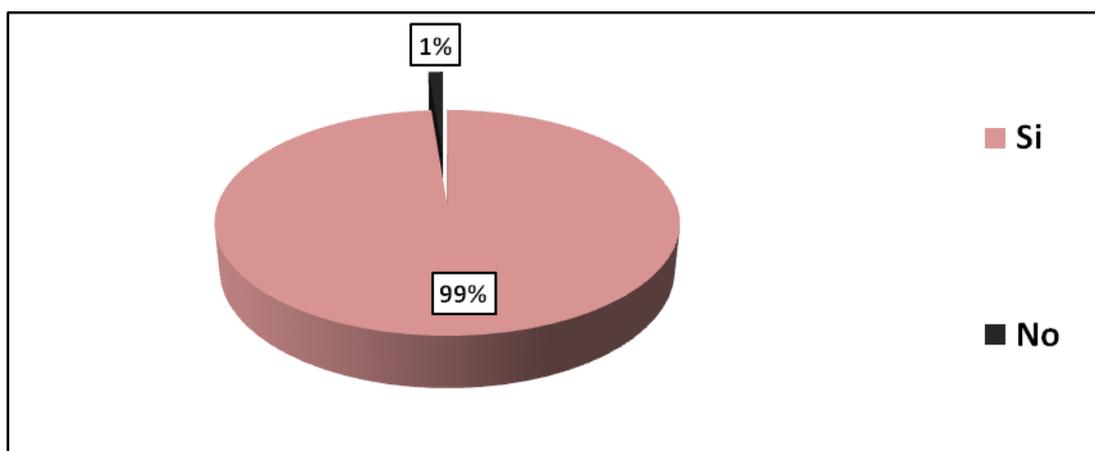


Gráfico 20. Diferentes medidas para aprobar los créditos

Análisis

Según el gráfico de análisis se puede ver que con un total del 99% dijo que si se deberían tomar otras medidas para aprobar de manera más rápida los créditos que suelen solicitar debido por ello sería necesario que se reestructure las políticas y que encuentren solución para la verificación y aprobación de créditos. Mientras que el 1% dijo que no.

11. ¿Considera usted que se deben disminuir los requisitos para el otorgamiento de créditos?

Tabla N°23.

Disminución de requisitos

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	398	99%
No	2	1%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

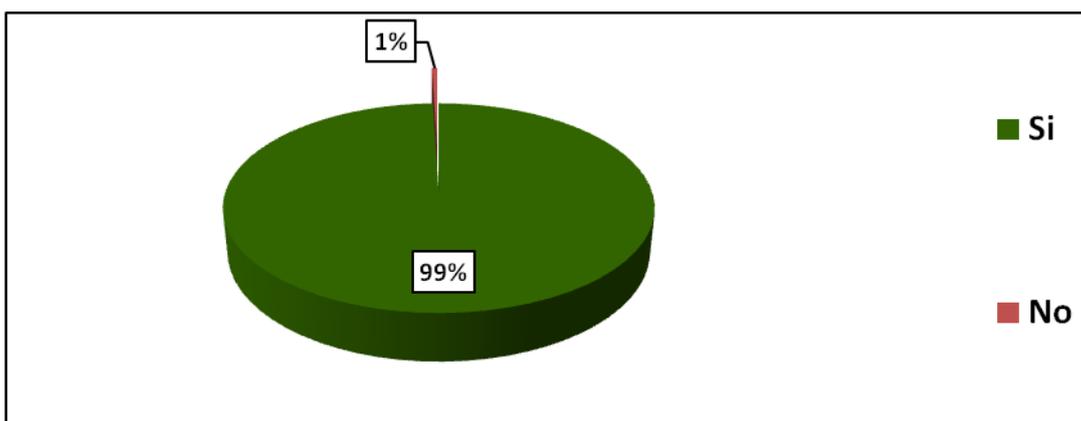


Gráfico 21. Disminución de requisitos en la solicitud de créditos

Análisis

Que si se deberían disminuir los requisitos para el otorgamiento de créditos ya que muchos de ellos son clientes que cumple con sus pagos, y que molesta que la Fundación exija demasiados documentos cada vez que solicitan fue manifestado por el 99% de los encuestados. Y el 1% manifestó que se mantengan tal como están.

12.- ¿Elegiría otro lugar donde le brinden el mismo servicio de crédito?

Tabla N° 24.

Buscar otras Instituciones de crédito

Opción	Periodicidad	Porcentaje
Si	10	2%
No	390	98%
TOTAL	400	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

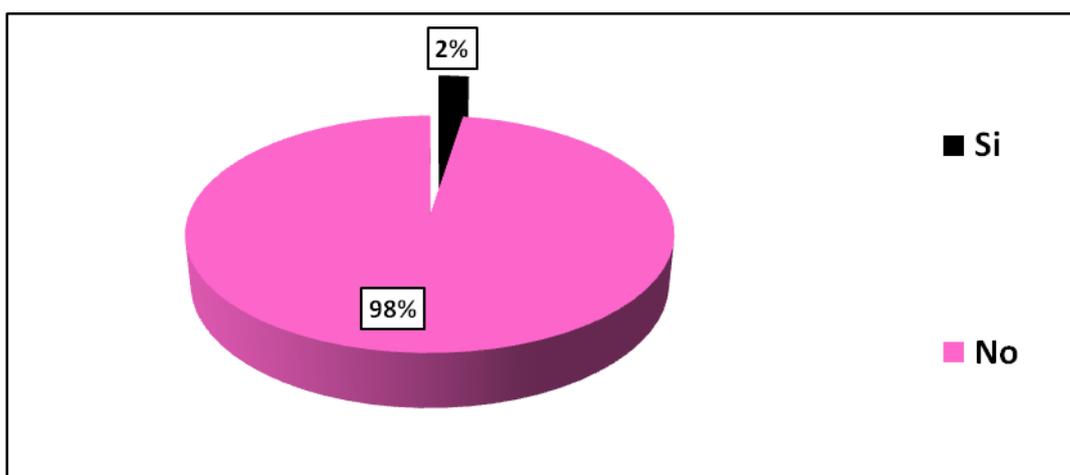


Gráfico 22. Buscar otras Instituciones de crédito

Análisis

De acuerdo al gráfico estadístico el 98% dijo que no buscaría otra Fundación para la solicitud de microcréditos ya que la Fundación Espoir es una Institución seria y que cumple con sus obligaciones y que de cierta manera se sienten satisfechos con la institución. A diferencia del 2% indicaría que si lo haría.

4.1.1 Análisis de los Resultados

Mediante la encuesta aplicada al gerente financiero, empleados, y usuarios en general de la Fundación Espoir “mi bankito” para el análisis de la recuperación de cartera, se determinó que aplicando un plan de políticas internas se ayudará en la cobranza de los créditos atrasados para encontrar soluciones de acuerdo a los objetivos que se plantea en el proyecto.

La investigación reveló que actualmente no existe un plan de políticas internas para la gestión de cobranzas y recuperación del portafolio, lo cual perjudica a la Fundación y de manera directa a sus clientes. El propósito es definir un plan adecuado que ayude a la sucursal de la entidad y a sus clientes sin que se vean afectados sus historiales crediticios.

4.1.2 Propuesta de recuperación de cartera vencida de la fundación Espoir “mi bankito”

La propuesta es determinar una solución viable mediante un plan estratégico que ayude a la recuperación de cartera vencida ayudando a la Fundación y los clientes.

4.1.2.1 Tema de la propuesta

Elaborar un plan de políticas internas de crédito y cobranzas para mejorar la recuperación de cartera de la fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014.

4.1.2.2 Datos Informativos

Institución ejecutora: Sucursal de la Fundación Espoir "mi bankito"

Provincia: Los Ríos

Cantón: Quevedo

Beneficiarios: Fundación Espoir "mi bankito", personal que labora y Clientes

Equipo técnico Responsable: Carmen del Roció Estrada Verdesoto

Tutor: Lic. Wilson Cerezo Segovia M.Sc.

4.1.3 Antecedentes de la Propuesta

La sucursal de la fundación Espoir "mi bankito" se encuentra ubicada en el cantón Quevedo desarrollando actividades crediticias orientadas al desarrollo de microempresarios con el otorgamiento de créditos para diversas actividades comerciales y productivas.

Actualmente la sucursal de la fundación no cuenta con un plan de políticas internas que ayude a la recuperación del portafolio financiero, para obligar a los clientes a que efectúen el pago de sus cuotas de crédito, a tiempo, siendo este uno de los problemas que incide en que la entidad no cuente con un manual de gestiones administrativas adecuadas. Se busca emplear estrategias que ayuden a la recuperación de cartera aplicando técnicas efectivas como capacitaciones del personal, asesorías a los clientes con la finalidad de lograr resultados satisfactorios.

En vista de que en la actualidad la competitividad financiera avanza rápidamente, esto podría perjudicar a la fundación Espoir "mi bankito" si no cambia sus políticas de gestión dentro de la administración, asesorando a los clientes frente a las obligaciones crediticias que deben cumplir. Es necesario efectuar un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas para mejorar la recuperación del dinero de créditos otorgados. La presente investigación, tiene como propuesta elaborar y aplicar un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas para la recuperación de cartera de la sucursal de la Fundación Espoir "mi bankito" de Quevedo para capacitar al personal de la entidad y a través de ellos asesorar al cliente trabajando en equipo logrando ventajas competitivas y efectivas en el manejo del nuevo plan a aplicarse.

4.1.4 Justificación

Se busca recuperar la cartera vencida por el incumplimiento de pago de los clientes mediante un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas.

Las directrices actuales del mercado financiero, impone la necesidad de contar con clientes que cumplan con el pago de sus obligaciones y que sean competentes para cambiar viejos prototipos. El proyecto de un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas está encaminado con nuevas propuestas de políticas. Se trata de que a través de los efectos de la investigación se favorezca el progreso del personal de los clientes, orientándolos a cumplir sus pagos a tiempo, evitando que la cartera financiera de la institución sufra alguna consecuencia.

El cambio que se hace a los métodos y técnicas actuales, surge para desarrollar soluciones correctivas para favorecer a la entidad mediante el desempeño estratégico corporativo, y trabajar de manera eficiente y continua.

Toda Institución, debe contar con políticas internas que le permita mantener tanto al personal interno como a los clientes externos motivados en el desempeño de cada una de sus actividades y obligaciones, con la finalidad de no tener cartera vencida.

En razón de lo antes expuesto es imprescindible la existencia de un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas para hacer un seguimiento continuo del crédito con la finalidad de tener motivados a los clientes, orientándolos al rendimiento, así como su eficiencia para que la Fundación pueda tomar mejores alternativas para optimizar su atención al cliente y mejorar sus flujos económicos internos.

4.1.5 Objetivos

4.1.5.1 General

Analizar como un Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014.

4.1.5.2 Específicos

- Realizar un breve estudio de las políticas utilizada por la competencia.
- Desarrollar el análisis FODA del entorno interno y externo de la fundación ESPOIR
- Identificar nuevas propuestas crediticias para disminuir cartera vencida.

4.1.6 Análisis de Factibilidad

El desarrollo del Plan se ejecutará mediante una investigación interna y externa analizando cómo se lleva el manejo actual de gestiones administrativas de las políticas internas de cobranza y la ejecución de un trabajo de desarrollo continuo hacia el consumidor a través de capacitación a clientes internos y externos dando seguimiento a sus créditos para recuperar el dinero financiado a tiempo.

4.1.7 Plan de políticas internas de créditos y cobranzas en la fundación Esplor “mi bankito”

El presente trabajo tiene como objetivo aplicar un Plan de políticas internas para la recuperación de la cartera diseñando nuevas estrategias que beneficien a la institución y al cliente con la intención de minimizar el riesgo de cartera vencida asociados a la operación de los préstamos.

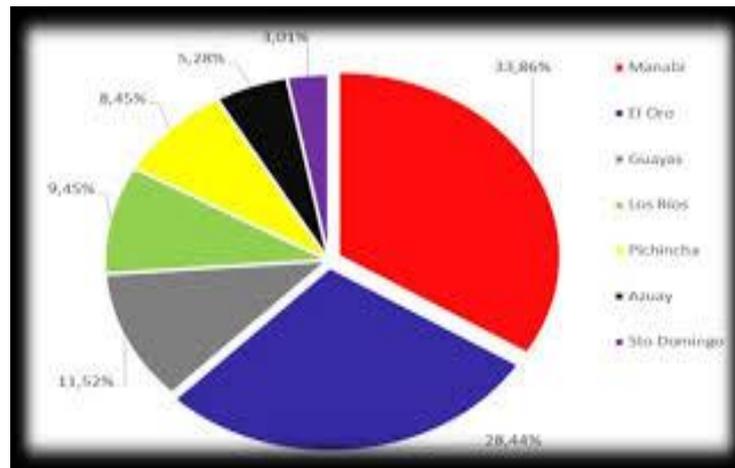
Se busca tener como resultados un plan de políticas internas acorde al mercado que permitan la toma de decisiones acertadas a través de las diferentes técnicas y herramientas financieras.

4.1.8 Análisis de la situación actual de la Fundación Esplor “mi bankito”

Actualmente la fundación Esplor opera en 6 provincias del Ecuador, mientras sus oficinas central administrativas están en la ciudad de Quito la fundación para su desarrollo se ha

mantenido en el mismo nicho de mercado de aproximadamente 18 años ofreciendo servicios financieros de crédito bajo la metodología de banca comunal con educación facilitando de esta manera el acceso al crédito a los microempresarios de bajos recursos económicos logrando incentivar el ahorro.

La fundación actualmente cuenta una cartera bruta de USD 46.04 millones a nivel nacional EL 9.45% corresponden a las operaciones concedidas en la Provincia de los Ríos.



Aunque la organización cuenta con un crecimiento considerable la sucursal del cantón Quevedo se ven en la necesidad de reestructurar su sistema de políticas con las cuales le permitan realizar sus operaciones de manera más eficiente en todos sus procesos operativos.

4.1.9 Mejora de los servicios

Actualmente la fundación Espoir ofrece servicios financieros de crédito con un enfoque particular a la metodología de créditos de bancos comunales, se diferencia en que otorga créditos pequeños con plazos cortos de pago en agrupación de 10 a 30 socias de un mismo barrio o comunidad que se conocen y garantiesen mutuamente para recibir el crédito productivo, aprender la cultura de pago y crear confianza. Se proyecta aplicar políticas internas que permitan que los socios que desea acceder a estos beneficio lo hagan de forma rápida sin la necesidad de pertenecer a un grupo de personas logrando que los créditos sean aprobados de manera rápida mediante con tasas de intereses cómodas que se ajusten al bolsillo del cliente.

Periodo de pagos

Producto de crédito	Banca comunal	Crédito Individual	Crédito Emergente	Crédito mínimo de mejora	Crédito escolar
Plazo mínimo(meses)	4	6	1	2	1
Plazo máximo (meses)	7	78	6	15	4
Plazo promedio (meses)	5	13	5	9	4
Periodicidad de pago por interés	Quincenal	Mensual	mensual	mensual	mensual
Periodicidad de pago por capital	Quincenal	Mensual	mensual	mensual	mensual
Plazo de gracia	no	No	No	no	No
Tipo de garantía	solidaria	Personal	personal	personal	personal

FUENTE: BOLETINES ESTADÍSTICOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

4.1.10 Análisis a la competencia

Es necesario conocer cómo opera la competencia en el mercado y direccionar la empresa con el objetivo de enfrentar los retos para ser eficiente, la forma en la que actualmente funciona la economía globalizada mantiene fuera de los mercados de factores de trabajo, capitales, tecnológico, a una parte considerable de la población, misma que como consecuencia carece de ingresos autónomos o los obtiene en proporciones insuficientes para satisfacer sus necesidades fundamentales, una vida digna y posibilidades de progreso.

Participación porcentual de las instituciones que manejan los microcréditos en los últimos 5 años.

	2010	2011	2012	2013	2014
Banca privada	22.41	26.23	28.79	29.85	30.14
Cooperativas	60.07	59.02	58.06	55.38	56.06
Mutualistas	3.45	3.28	3.23	2.99	4.11
Sociedades financieras	10.34	9.84	9.68	10.61	10.75
Banca pública	1.72	1.64	3.23	2.99	2.74
Total	100	100	1000	100	100

FUENTE: BOLETINES ESTADÍSTICOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

A nivel general, las instituciones reguladas que manejan cartera de microcréditos La mayor parte corresponden a banca privada. Las sociedades financieras y mutualistas que otorgan microcréditos ocupan lugares a unas cuantas escalas inferiores aun así en los últimos años su participación en el mercado ha crecido significativamente con una demanda considerable, las políticas que se pretenden ejecutar deben ser modernas competitivas creando estrategias de liderazgo, de diferenciación dando un nuevo enfoque y estabilidad a la organización con la finalidad de captar la atención del cliente.

4.1.11 Análisis de la cartera actual de la fundación Espoir

El Ecuador ha tenido un crecimiento sostenido del sector micro financiero, esto es evidente con el aumento de la cartera de microcréditos del sistema financiero nacional, con el fin de conocer los montos de la cartera bruta y cartera de microcréditos; y cuánto otorga cada grupo de instituciones financieras a cada tipo de crédito se detalla en el cuadro siguiente.

Porcentaje cartera microcréditos /cartera bruta de créditos por grupo de instituciones financieras, en los últimos 5 años

	2010	2011	2012	2013	2014
Cooperativas	7.17	8.33	8.66	8.72	8.96
mutualistas	0.18	0.12	0.06	0.66	1.33
Sociedades financieras	4.10	4.32	3.25	4.80	5.11
Banca publica	0.21	2.85	6.78	6.42	5.9

FUENTE: BOLETINES ESTADÍSTICOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

El grupo de instituciones financieras que más se dedica a otorgar microcréditos respecto a su cartera bruta total es el de las cooperativas, ya que a fines del 2014 el 8.96% de toda su cartera bruta correspondía a microcréditos.

Las sociedades financieras y mutualistas ha presentado un considerable incremento en su cartera bruta con el transcurso de los años a través del otorgamiento de crédito.

4.1.12 Reforma de las Políticas de concesión de créditos por programas en Espoir “mi bankito”.

La reforma de las políticas de Espoir proyecta a que la fundación fije su mercado objetivo en el conceder crédito para microempresarios con escasos recursos económicos, residentes en áreas urbano-marginales y rurales, enfocados en actividades de preparación de alimentos, servicios, comercio y artesanías principalmente. Estos créditos están atados a servicios de educación para el manejo de las microempresas. El esquema de concesión de los créditos se puede dar a nivel grupal (bancos comunales) o individual.

Otro aspecto de la metodología es la captación del ahorro que permite a los socios fomentar el ahorro personal y contar con un respaldo económico para cumplir puntualmente los pagos de las cuotas de Espoir.

Reforma de las Políticas de concesión de créditos por programas en Espoir

Créditos grupales	Plazo (meses)	Monto mín. (USD)	Monto máx. (USD)	Garantía
Banca comunal	4 – 6	150.00	1.500.00	Solidaria
Crédito individual	Hasta 18	1.000.00	10.000.00	Quirografaria /hipotecaria/prendaria
Mejoramiento progresivo de vivienda	Hasta 8	500.00	1.000.00	Quirografaria
Prenda de oro	Hasta 3	20.00	3.000.00	Prendaria
Escolar	4	100.00	300	Quirografaria
Crédito preciso	6	Hasta el 50% del monto del crédito		Quirografaria /hipotecaria/prendaria

FUENTE: ELABORADO POR: LA AUTORA

4.1.13 Mejoras de las políticas socioculturales de la fundación Espoir “mi bankito”.

La sucursal de la fundación está orientada a favorecer de forma eficiente a los habitantes es por eso que cada uno de los miembros de la fundación de Espoir “mi bankito”. Están puestos a apoyar con el proceso para el mejoramiento en la entidad, permitiendo el cumplimiento de los objetivo planteados y poder recaudar el dinero de los créditos a tiempo, con un equipo de trabajo responsable y obtener una eficaz aportación en el mercado financiero, logrando una corporación de calidad instituida en los valores corporativos que la han caracterizado en beneficio para la sociedad.

4.1.14 Políticas Organizacional

Es necesario ejecutar un plan de políticas internas que ayuden en la recuperación de cartera para ello cuenta con el apoyo de todos los colaboradores que están dentro de la institución y además de los clientes, brindando un servicio de calidad, cumpliendo todos los parámetros empleando y los valores en los cuales se fundamenta como son la responsabilidad, compromiso, lealtad y honestidad con el fin de lograr las metas.

4.1.15 Políticas Factibilidad Económica Financiera

El Plan de Políticas Internas de créditos y cobranzas que pretende aplicar la sucursal de la fundación estará encaminada al desarrollo económico por los beneficios que obtendrá, además que favorecerá en la gestión administrativa y por ende a los clientes reduciendo la cartera vencida y consiguiendo la efectividad de clientes más satisfechos, a su vez atrayendo nuevos clientes deseosos de los servicios que brinda la fundación.

4.1.16 Políticas para los requisitos de solicitud de los créditos

- Original y Copia de la libreta de ahorros
- Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Fundación
- Croquis de la vivienda y negocio
- Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.

- Firmas de responsabilidad y compromiso de pago

Estos requisitos pueden variar según la solicitud del crédito que desee el cliente.

4.1.17 Programas de capacitación

Es esencial para la fundación desarrollar programas de capacitación para los colaboradores con el fin de establecer efectividad buscando mejoras para la entidad para una administración eficiente del crédito. Logrando estabilidad económica en la fundación.

El tipo de capacitación que se le brindara al personal será necesario para que asesore al cliente informándole de las consecuencias que tiene al momento de no pagar las cuotas de crédito.

4.1.18 Políticas para el seguimiento de los créditos

Una vez se haya realizados las capacitaciones necesarias los oficiales de créditos evaluarán al cliente mediante la observación y la investigación diagnóstica que le dará una idea del tipo de cliente es el solicitante, deberá reunir los documentos necesarios donde el mismo de la aprobación o rechazo y comunicarle a gerencia de tales decisiones quien se encarga de comunicar al cliente la decisión final

4.1.18.1 Antecedentes generales antes de la concesión del crédito

- Donde irá destinado el crédito
- Es necesario bajo todo concepto conocer el destino de los fondos
- Monto e intención del crédito
- Evidenciar la relación con las políticas de crédito de la fundación
- Evaluar el crédito
- Fuentes primarias de pago

4.1.18.2 Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

En esta etapa se evalúan los aspectos de los créditos cualitativos y cuantitativos es necesario evaluar el historial crediticio en la institución como en otras para conocer de mejor manera a los solicitantes en base los datos obtenido se otorgaran los créditos.

Es necesario realizar un análisis de crédito con diferentes maneras anticipando los problemas que se pueden presentar y estar preparado para los mismos.

Se debe analizar la garantía que trae el cliente aplicado los métodos necesarios que den seguridad a la empresa al momento de entregar un crédito.

4.1.18.3 Pos crédito

En esta etapa el oficial de crédito hará un seguimiento al cliente beneficiario del crédito con el fin de conocer su aplicación y cuidando los intereses de la empresa para ello se aplicará de la siguiente manera.

- Evaluar al cliente si quedó satisfecho con el servicio
- Ofrecerle al cliente un nuevo crédito si ha quedado bien con la institución
- Visitar al cliente para no perder contacto ofreciéndole los servicios de la fundación
- Poder determinar si el cliente es merecedor del crédito

4.1.18.4 Ventajas

Una de las principales ventajas es la recuperación de cartera para la institución y para el cliente la constante evaluación y seguimiento ayuda a cumplir con las nuevas políticas de la fundación.

Poder establecer los pagos razonables desde el inicio del crédito durante todo el estudio permitirá que no se atrasen los pagos ni se altere el portafolio de la institución.

4.1.19 Políticas de cobranzas

Se analizarán las diferentes formas de pago de las cuotas de crédito la institución utilizará varias técnicas y métodos al momento del vencimiento de las cuentas por cobrar.

- Visitas personales

- Llamadas por teléfono

- Cobros legales

4.1.19.1 Reducir el riesgo de la morosidad

Debe llevar un registro de su ingreso anual y comunicar al departamento representante en el rescate de cartera a través de una investigación y un método informático con adelanto de programaciones para otorgar y recuperar. En donde se debe identificar los deudores para llamarles la atención en cuanto a sus deudas y que si no cancela el valor adeudado no podrá integrarse a sus módulos convenientes y pasar a formar en una búsqueda de morosidad y no tendrá los mismo derechos de los demás.

Implantar pagos razonables desde el inicio del crédito permanente durante los estudios, oh el tiempo estimado.

4.1.20 Análisis FODA

Permitirá alizar el entorno de la fundación debilidades, fortalezas. Oportunidades y amenazas con el fin de cuidar la toma de decisiones de la Fundación.

Análisis FODA de la fundación Espoir

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<p>Habilidad de expresión con los clientes</p> <p>Cubrir todo el cantón.</p> <p>Créditos sin encaje.</p> <p>Colaboración activa.</p>	<p>Creación de microempresas.</p> <p>Participación activa de los socios.</p> <p>Nivel académico del talento humano.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Uso inadecuado de un plan de políticas</p> <p>Falta de información a los socios.</p> <p>Falta de un seguimiento y control del crédito.</p>	<p>Nuevos competidores</p> <p>Falta de creencia en algunas Instituciones.</p> <p>Políticas de crédito de la Competencia</p> <p>Resistencia a los cambios tecnológicos.</p>

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

Oportunidades.

Habilidad de expresión con los clientes: Mantener la habilidad para conocer el comportamiento del cliente para ganar confianza de los clientes.

Cubrir todo el cantón: Aprovechar la creación de microempresas para tener una mejor evaluación y pronóstico del medio.

Créditos sin encaje: Ofertar créditos sin encaje para incentivar el comportamiento del cliente.

Colaboración activa: Aprovechar las alianzas estratégicas con microempresas para trabajar con créditos dirigidos y mantener la participación de los socios.

Fortalezas.

Creación de microempresas: fortalecimiento en la institución en el incremento de los microcréditos.

Participación activa de los socios: Premiar a los clientes por su fidelidad, y responsabilidad con la institución.

Nivel académico del talento humano: Aprovechar los convenios sociales de superación para incrementar el nivel académico del talento humano.

Debilidades

Uso inadecuado de un plan de políticas: Implementar un adecuado plan de políticas internas con nuevas propuestas crediticias y mejorar la recuperación de cartera vencida.

Falta de un seguimiento y control del crédito: Promover la falta de credibilidad en algunas instituciones y poder dar un seguimiento y control de créditos, obteniendo mejores resultados.

Falta de información a los socios: Análisis adecuado al historial crediticio de los clientes.

Amenazas.

Políticas de crédito de la Competencia. Mantener la participación de los socios y evitar que el cliente se dirija hacia la competencia.

Resistencia a los cambios tecnológicos: Programas de capacitación al personal adaptándose a los cambios tecnológicos.

Nuevos competidores: Brindar un servicio de calidad de manera eficiente en cada operación que involucre al cliente evitando que recurra a la nueva competencia por las ventajas que esta ofrece.

Políticas de la fundación Espoir “mi bankito”

Políticas actuales de la fundación Espoir “mi bankito”	Implementación de nuevas políticas para la fundación	Responsables	Recursos
Políticas de verificación de los datos otorgados por los clientes sean reales a sus socios en un plazo de 30 días a más.	Reducción del plazo de la aprobación de crédito analizando el historial crediticio de los clientes que solicitan los créditos.	Jefe financiero	administrativos
Pago de las cuotas de créditos de acuerdo a las políticas de la empresa	Flexibilidad mediante cuotas cómodas que pueda cancelar el cliente sin que le perjudique en su historial.	Jefe de cartera	Económicos y administrativos
Acciones legales aplicadas a los socios por el incumplimiento de sus responsabilidades.	Notificación al cliente y al garante llegando a un acuerdo con la institución evitando problemas mayores.	Jefe financiero	administrativos
Entrega de créditos a los clientes que cumplen con las exigencias de la institución.	Políticas de seguimiento mediante sus oficiales de créditos evaluaran al cliente verificando que el crédito sea destinado en lo solicitado observando el impacto social que estos tienen.	Jefe financiero	administrativos
Políticas que se informa al cliente sobre los pagos y las consecuencias del incumplimiento de sus responsabilidades	Brindar una capacitación al cliente informándole las ventajas que tiene la institución.	Jefe de cartera	Económicos y administrativos
Políticas de riesgo de la morosidad	Llevar un registro del ingreso anual y comunicar al departamento representante del rescate de cartera vencida a través de una investigación	Jefe de cartera	Económicos y administrativos
Créditos para todo los clientes	Ofrecerle al cliente un nuevo crédito si ha quedado bien con la institución	Jefe de cartera	Económicos y administrativos
Políticas para los requisitos de solicitud de los créditos	Disminución de requisitos para acceder a créditos aplicando análisis y seguimiento al cliente solicitante.	Jefe financiero	administrativos
Políticas de capacitación cada cierto tiempo	Programas de capacitación al personal interno de manera más intensa	Jefe de talento humano	Económicos y administrativos

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO: CARMEN ESTRADA

Plan de Acción

Objetivos	Políticas	Estrategias	Acciones	Tiempo	Financiamiento	Costo	Responsable	Indicadores
Realizar un breve estudio de las políticas utilizada por la competencia.	Establecer políticas de créditos que informen al usuario sobre las consecuencias de su incumplimiento	Reuniones de socialización con el gerente administrativo contador para crear estrategias.	Ejecución de un Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas para la fundación.	1 mes	Plan de acción financiado por la institución.	\$2100	Gerente administrativo contador Personal que labora en la Institución	Efectividad, eficacia y eficiencia
Desarrollar el análisis FODA del entorno interno y externo.	Aplicar capacitación para el personal oficiales de crédito que analice a los usuarios solicitante de créditos	Incentivar a reuniones de capacitación en beneficio de la fundación.	Revelar áreas de oportunidad para trabajar con los clientes y llegar a un acuerdo sobre sus créditos vencidos.	2 meses	Junta directiva de la fundación capitalizarán las actividades	\$1200	Oficiales y asesores de créditos	Evitar retraso de los pagos.
Identificar nuevas propuestas crediticias para disminuir cartera vencida.	Conocimiento de la competencia aplicando estrategias de mercado	Analizar las fortalezas amenazas y oportunidades que tiene la fundación.	Elaborar directrices que analicen el entorno de la empresa	Constantemente después de aplicado el plan.	Financiado por la fundación Espoir	\$800	Personal administrativo	Competitividad en el mercado.
Desarrollar un Plan de Políticas internas de créditos y cobranzas para mejorar la eficiente recuperación de cartera vencida en la Fundación	Los clientes convendrán saber su obligación antes de recibir su dinero.	Estabilidad económica del cliente y la Fundación.	Seguimiento y control sobre el otorgamiento de créditos.	Constantemente después de aplicado el plan de políticas.	Financiado por la fundación Espoir	\$1000	Junta administrativa y personal que labora dentro de la institución	Cumplimiento de los clientes beneficiarios.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

Evaluación de la propuesta

Preguntas Básicas a realizar	Definición
¿Quiénes solicitan que se Evaluar?	la Fundación Espoir “mi bankito” colaboradores y clientes da la sucursal
¿Por qué se evalúa?	Para aplicar un plan de políticas internas y recuperar cartera vencida
¿Para qué se evalúa?	Para el correcto funcionamiento de la fundación en su organización cumpliendo las metas propuestas
¿Qué evaluar?	Que impacto causaría aplicar un Plan de políticas internas de créditos y cobranzas cuales serían sus resultados.
¿Quién evalúa?	El gerente administrativo, departamento de auditoria y, colaboradores de créditos y cobranzas de la fundación.
¿Cuándo se evalúa?	Cuando se evalué el nuevo plan de políticas internas de créditos y cobranzas propuesto durante su proceso
¿Cómo se evalúa?	A través de entrevistas y encuestas analizando la situación actual
¿Con que se evalúa?	Empleando los indicadores de gestión administrativa y financiera.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: CARMEN ESTRADA

4.2 Discusión

Una vez concluida la investigación sobre el **Plan de políticas internas de créditos y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la fundación Espoir "mi bankito" cantón Quevedo año 2014**, se comparan y discutirán resultados con el tema de tesis de **Campos Gisela** que plantea **Auditoría de Gestión en la Recuperación de Cartera la Fundación Espoir en la ciudad de Machala año 2014**

Discusión del Objetivo 1

Diagnosticar los factores de los usuarios externos que inciden en el no pago de sus obligaciones.

El plan de políticas para la recuperación de carteras en para la sucursal de Quevedo plantea en su primer objetivo poder diagnosticar cuales son los factores que inciden en que los cliente se retraen en sus pagos el propósito es aplicar estrategias que ayuden a determinar dichos factores y poderlos corregir, mientras que **Campos (2014)** formula aumentar el número de requisitos para el otorgamiento de créditos y poder presionar a los cliente que paguen sus cuotas crediticias.

Discusión del Objetivo 2

Determinar los principales problemas que ocasiona la falta de un adecuado un Plan de Políticas Internas de Créditos y cobranzas.

Mediante el plan de estrategia formulados se pretende determinar cuáles son los principales problemas que no permiten fijar políticas adecuadas para la cobranza de cartera lo cual perjudica a la sucursal de la fundación que con cumple con los objetivos ya propuestos es por eso que se busca aplicar un plan que incida en el problema actual para **Campos (2014)** argumenta que empleara políticas más estrictas y evitar el retraso por los problemas ocasionados en las políticas de créditos actuales.

Discusión del Objetivo 3

Analizar las políticas internas de créditos que utilizan las cooperativas para otorgar un crédito.

Campos (2014) indica en su primer objetivo crear un departamento de auditoría que analice los créditos para su aprobación la información será entregada por los oficiales de crédito. **Para el plan de políticas empleado para la sucursal de Quevedo** y su recuperación de cartera propone analizar las políticas que utilizan las demás cooperativas e Instituciones con el fin de mejorar las propias y competir en un sano mercado.

Discusión del Objetivo 4

Desarrollar un Plan de Políticas internas de créditos y cobranzas para mejorar la eficiente recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito".

El poder desarrollar un plan de políticas internas es esencial para poder recuperar la cartera vencida y evitando que se vuelva a repetir y que afecte la estabilidad económica de la sucursal de Quevedo, mientras que **Campos (2014)**, propone gestionar una estructura organizacional que se dedique solo al cobro de cartera vencida para evitar inconvenientes que pueden dañar la empresa.

Aceptación del Objetivo general

El poder aplicar un Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas que inciden en la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo permitirá a la sucursal poder recuperar sus recursos financiero cual lo hace aceptable favoreciendo a la institución y por ende a los cliente.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Del análisis efectuado a las políticas internas de la fundación Espoir “mi bankito” se observa que existen debilidades en el área de administración y servicio al cliente entre los que se destacan, sus altos costos operativos debido a la estructura que conserva para colocar productos, no existe una supervisión adecuada de los procesos de otorgamiento de créditos, Manteniendo una débil gestión en la área de recursos humanos que evidencian bajos niveles de exigencias a nivel profesional lo cual perjudica a la institución, pues al no contar con un plan de políticas adecuadas no le permite determinar con mayor exactitud el estado actual donde desean estar y por ende lo que es necesario hacer para lograrlo

La investigación demuestra que los principales factores que ocasionan que los clientes entren en mora por el incumplimiento de sus obligaciones financieras es que los créditos no son utilizados para lo que fueron solicitados, otra de las causas que influye es que muchos clientes no tienen una capacitación adecuada que les direcciona a invertir en un negocio productivo evitando fracasar, además las políticas de cobro, poco flexibles de la institución provoca que los clientes entren en mora afectando su historial crediticio.

Uno de los principales problemas que afectan a la institución Espoir es que al no contar con políticas internas adecuadas, no puede enfrentarse a nuevos cambios como es el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida, los cambios del mercado financiero y lidiar con la competencia con políticas apropiadas que se ajusten a la institución tomando en cuenta todos los factores que intervienen.

Las políticas actuales mantenidas por la institución tienen falencias que afectan a las áreas operativas de la organización, no existe un seguimiento previo acerca de las actividades que se realiza y se entrega información atrasada lo que influye de manera negativa en el portafolio financiero de la entidad, además se carece de un seguimiento de créditos lo cual conlleva a que los clientes externos no cumplan sus pagos en el tiempo previsto por la institución.

5.2 Recomendaciones

Seguido de las conclusiones se señalaran las recomendaciones.

Que la fundación Espoir “mi bankito” implemente un plan de políticas internas estratégicas y operativas involucrando a todos los niveles de la institución y no únicamente al nivel directivo, la fundación deberá evaluar el cumplimiento de las políticas cada cierto tiempo, con la finalidad de realizar ajustes en base a las exigencias del macro y micro entorno logrando los objetivos formulados.

Se recomienda que oficiales de créditos preparados y capacitados analicen el historial de los clientes antes de otorgar los créditos y que una vez entregados se dé seguimiento al destino que tendrá ese crédito, determinando así si es utilizado de acuerdo a su solicitud y el impacto económico y social que estos tienen. Se sugiere que se brinde programas de capacitación al personal instruyéndolos a invertir de una forma segura de hacer negocios rentables, es necesario que la institución implemente políticas de cobros más flexibles cuando exista algún inconveniente en donde se llegue a un acuerdo que favorezca tanto a la institución como al cliente.

Para disminuir inconvenientes es necesario que exista un plan de políticas internas de Créditos y Cobranzas adecuado para disminuir cartera vencida, es necesario adaptar nuevas estrategias crediticias, para que de esta manera se mejore el proceso de concesión y gestión del crédito que se realiza dentro de la organización.

Diseñar un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas que se adapte a la identidad de la empresa de acuerdo a su misión, visión, y valores mediante un análisis interno y externo, buscando las mejores estrategias, y políticas capaces de ajustarse posteriormente al uso de la Organización.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

- **Estrella Peralta Rebeca Vanesa (2012).** Propuesta de Plan estratégico y Balance scorecard para fundación del desarrollo Integral SPOIR, Periodo 2012-2016; Universidad las Fuerzas Armadas; Ecuador
- **Santa rivera Carla Emma (2012),** Análisis de políticas empresariales; Show: Capítulo II – VI. Editorial Universo. Manizales. Colombia; Primera edición. Pág., 130.
- **Villamar Paola, Zúñiga Erika (2014),** Análisis de las políticas de Crédito Aplicadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil, que permita diseñar una propuesta dirigida a los Micro emprendedores; facultad de ciencias administrativas. Universidad de Ambato
- **Jáuregui Peláez Adalberto Alejandro. (2010).** Políticas para el crecimiento económico. Recuperado de Gestiopolis.Com/políticas-crecimiento-económico/Editorial Andares. Segunda Edición. Pág. 7-15. Argentina.
- **Guerrero Landázuri Freddy Marín (2001).** Papel de las microempresas para el desarrollo económico./papel-microempresas-desarrollo-económico; Bobota. Colombia. Editorial Caminantes. Piura –Pero. Pág. 249.
- **Carboney Ruiz Manuel Raúl (2014).** Planeación y control financiero. Recuperado de mundos. con/planeación-y-control-financiero. Pág. 50-52. Editorial Diseños. Buenos Aires- Argentina.
- **Zúñiga Lizardo Maribel Carmen (2012),** Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y Su Incidencia en la Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Ti saleó Ltda.”; Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Pág. 120.Ambato Ecuador.

- **Pérez Mata Jorge Alfredo (2011,).** Crisis empresarial y política de crédito. De /crisis-empresarial-y-política-de-crédito/ Editorial Independientes. Capítulo III. Pág. 14-22; Guayaquil Ecuador.
- **Mekvabishvili Maya Polo Michael. (2015).** API bancaria para mejorar el análisis de crédito. bancaria-para-mejorar-el-análisis-de-crédito/ Pág. 180 Capítulo V: Editorial. Cervantes España Quinta edición.
- **Pérez Hernández Pablo Eduardo (2013,).** Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero./teoria-de-la-cartera-portafolio-y-el-analisis-de-riesgo-financiero. Capítulo I Bolívar-Bolivia. Pág.88 -100; Editorial El camino del Saber.
- **Dolando Ferrero Miguel Fernando. (2001,).** Estrategias, políticas y premisas de planeación. Editorial Estrellas. Edición III. Pág. 50-56.Guadalajara – México.

6.2 Linkografía

- <http://www.gestiopolis.com/estrategias-politicas-y-premisas-de-planeacion/> llande Fernando. (Estrategias, políticas y premisas de planeación. Recuperado de
- <http://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/> Ochoa Jerez Ana Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico. Recuperado
- <http://www.informaciónmundo.com/mercados/financieros/> Ochoa Carbo, mundo de la información financiera.
- [http://www.finanzas economicas/ Roberto Calos/Universidad de Cali; Organización empresarial/enfoques financieros.](http://www.finanzaseconomicas.com/RobertoCalos/UniversidaddeCali/Organizacionempresarial/enfoquesfinancieros/)

CAPITULO VII
ANEXOS



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Preguntas dirigidas al Gerente Administrativo de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014.

- 1.- ¿Considera usted importante la aplicación de un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la Fundación Espoir "mi bankito"?**
- 2.- ¿Efectúe un análisis de la situación actual en que se encuentra el departamento de crédito de la sucursal Espoir “mi bankito”?**
- 3.- ¿Cuáles son las consecuencias para la sucursal de Espoir “mi bankito” que sus clientes se retrasen con la cancelación se sus créditos?**
- 4.- ¿La sucursal de la Fundación Espoir tiene claramente establecida su misión, visión, valores y políticas?**
- 5.- ¿Qué tipo de controles sugiere usted que se debe aplicar a los clientes con el fin de evitar la mora en el pago de sus cuotas de créditos?**
- 6.- ¿Cree usted que el retraso en la recuperación de cartera pueda afectar la estabilidad económica de la Institución?**
- 7.- ¿De qué manera se pueden aplicar condiciones apropiadas en cuanto a las políticas internas para la recuperación de cartera?**

8.- ¿Para mejorar la recuperación de cartera cree usted que es necesario brindar una mayor información a los clientes sobre las políticas crediticias que mantiene la fundación?

9.- ¿Considera usted que al cambiar las políticas que se han mantenido por un plan de políticas más estructurado dará algún resultado?

Encuestas dirigidas a los empleados de sucursal de la Fundación Espoir "mi bankito" en el cantón Quevedo año 2014.

1.- ¿Está usted de acuerdo en la forma como se aplican las políticas interna Internas en las empresas?

Si no

2.- ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo

Excelente bueno malo

3.- ¿Las políticas internas de cobranza se ajustan a las necesidades de los usuarios?

Si no

4.- ¿El gerente administrativo tiene una buena comunicación laboral con el personal de la Institución?

Si no

5.- ¿Qué tipos de quejas usualmente manifiestas los clientes respecto a las políticas crediticias?

Altas tasas de interés, no están de acuerdo en la forma de pagos, demora en la aprobación de sus créditos

6.- ¿Cuáles son los créditos más solicitados por los usuarios?

Microcréditos empresariales créditos escolar créditos emergentes

7.- ¿Le explica a los clientes las políticas de crédito si se retrasa con la cancelación del crédito?

Si no

8.- ¿Cuáles son las principales excusas que escucha de los clientes que se retrasan con el pago de sus obligaciones?

Fracaso en sus negocios calamidades domesticas enfermedades otros

9.- ¿Qué políticas recomendaría cambiar para una breve recuperación de cartera?

Flexibilidad en los cobros créditos, bajar la tasa de intereses dar más alternativas de pago a los clientes.

10.- ¿Considera usted que necesitan que la Fundación Espoir les brinde capacitación constantes?

Si no tal vez

Preguntas dirigidas a los clientes de la Fundación Espoir "mi bankito" en la sucursal del cantón Quevedo año 2014.

1.- ¿Qué tiempo es cliente usted de la Fundación Espoir “mi bankito”?

5 años 3 años 1 año

2.- ¿Cómo califica la atención y servicio que ha recibido en la fundación?

Excelente Bueno, malo, regular

3.- ¿Cómo le parece la tasa de interés de la de la Fundación Espoir “mi bankito”?

Mínimas
Aceptables
Elevadas

4.- ¿Qué tipo de créditos suele solicitar?

Micro empresariales
Estudiantil
Vivienda

5.- ¿Qué tiempo demoro su aprobación de crédito a partir de que lo requirió?

15 días
30 días
45 días
más de 60 días este gana

6.- ¿Ha tenido atrasos al momento de cancelar el pago de sus créditos?

Si no

7.- ¿Cuáles son los principales motivos por los que se ha retrasado en el pago de sus obligaciones crediticias?

Ruina en los campos agrícolas Ventas bajas ocupo el dinero en otras actividades esta gana

8.- ¿Los métodos administrativos que emplea la Fundación Espoir son los más adecuados para solicitar el pago de cuotas créditos vencidos?

Si no

9.- ¿Cuándo se acerca a servicio del cliente le brindad toda la información que solicita?

Si no

10.- ¿Considera usted que se deben tomar otras medidas para aprobar más rápido los créditos?

Si no

11. ¿Considera usted que se deben disminuir los requisitos para el otorgamiento de créditos?

Si no

12.- ¿Elegiría otro lugar donde le brinden el mismo servicio de crédito?

Si no

FUNDACIÓN ESPOIR “MI BANKITO”

ESTADO DE SITUACIÓN FINAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

1.1.	CORRIENTES	353223.17	
1.1.1.	DISPONIBLE	25.434,77	
1.1.1.01.	CAJA	6.565,92	
1.1.1.02.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	18.868,85	
1.1.1.02.01.	Agencia 1	2.619,12	
1.1.1.02.02.	Agencia 2	16.249,73	
1.1.2.	Inventario	325.006,92	
1.1.2.01.	CARTERA DE CREDITO POR VENCER	325.006,92	
1.1.2.01.01.	Comercial	19.800,53	
1.1.2.01.01.01.	De 1 a 30 días	3.286,06	
1.1.2.01.01.02.	De 31 a 90 días	2.472,12	
1.1.2.01.01.03.	De 91 a 180 días	2.558,18	
1.1.2.01.01.04.	De 181 a 360 días	3.544,88	
1.1.2.01.01.05.	De más de 360 días	7.939,29	
1.1.2.01.02.	Consumo	58312,93	
1.1.2.01.02.01.	De 1 a 30 días	5.560,12	
1.1.2.01.02.02.	De 31 a 90 días	10.418,36	
1.1.2.01.02.03.	De 91 a 180 días	11.128,18	
1.1.2.01.02.04.	De 181 a 360 días	15.941,69	
1.1.2.01.02.05.	De más de 360 días	15.264,58	
1.1.2.01.03.	Vivienda	33.641,95	
1.1.2.01.03.01.	De 1 a 30 días	1.307,90	
1.1.2.01.03.02.	De 31 a 90 días	2.620,68	
1.1.2.01.03.03.	De 91 a 180 días	4.669,08	
1.1.2.01.03.04.	De 181 a 360 días	9.296,63	
1.1.2.01.03.05.	De más de 360 días	15.747,66	
1.1.2.01.04.	Microempresa	213251,51	
1.1.2.01.04.01.	De 1 a 30 días	12.568,69	
1.1.2.01.04.02.	De 31 a 90 días	25.930,67	
1.1.2.01.04.03.	De 91 a 180 días	26.628,66	
1.1.2.01.04.04.	De 181 a 360 días	46.102,48	
1.1.2.01.04.05.	De más de 360 días	102.021,01	
1.1.2.05.	CARTERA DE CRDITO (68.887,45)		68887.45
	VENCIDA		
1.1.2.05.01.	Comercial	5.297,37	
1.1.2.05.01.01.	De 1 a 30 días	5.297,37	
1.1.2.05.02.	Consumo	24.605,03	
1.1.2.05.02.01.	De 1 a 30 días	4.095,41	
1.1.2.05.02.02.	De 31 a 90 días	4.811,55	
1.1.2.05.02.03.	De 91 a 180 días	4.616,67	
1.1.2.05.02.04.	De 181 a 360 días	11.081,40	
1.1.2.05.04.	Microempresa	38.985,05	
1.1.2.05.04.01.	De 1 a 30 días	4.229,00	
1.1.2.05.04.02.	De 31 a 90 días	5.358,34	
1.1.2.05.04.03.	De 91 a 180 días	12.050,00	
1.1.2.05.04.04.	De 181 a 360 días	17347,71	
1.1.2.07.	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-3.947,82	
1.1.2.07.01.	Cartera de crédito	-3.947,82	
1.1.4.	CUENTAS POR COBRAR	3.364,65	
1.1.4.04.	SOCIOS	952,50	
1.1.4.04.03.	Aportes de administración	952,50	
1.1.4.06.	IMPUESTOS AL SRI	2.412,15	
1.1.4.06.01	Anticipo de impuesto a la renta	2.412,15	
1.2.	NO CORRIENTES	44.641,53	
1.2.2.	FIJOS: PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	2.407,02	
1.2.2.04.	MUEBLES Y ENSERES	974,28	
1.2.2.06.	EQUIPOS DE OFICINA	358,74	
1.2.2.08.	EQUIPOS DE COMPUTACION	1.961,44	
1.2.2.10.	DEPRECIACION ACUMULADA	-887,44	
1.2.2.10.02.	Muebles y Enseres	-242,91	
1.2.2.10.04.	Equipos de Oficina	-100,22	
1.2.2.10.06.	Equipos de Computación	-544,31	

1.2.3.	A LARGO PLAZO	38.898,24	
1.2.3.02	DOCUMENTOS POR COBRAR	38.898,24	
1.2.3.02.03.	Otros documentos por cobrar	38.898,24	
1.2.4	GASTOS DIFERIDOS	3.336,27	
1.2.4.04.	GASTOS DE INSTALACIÓN	336,27	
1.2.4.05	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	3.000,00	
			347.448,74
2	PASIVO		
2.1	CORRIENTES		347.488.74
	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		337.863
	DEPOSITO A LA VISTA		142.260
	DEPÓSITO A PLAZO		133.986.17
	DEPOSITO RESTRINGIDO		59.401.83
	DEPOSITO POR CONFIRMAR		2.215
2.1.1.06.01.	A la vista	2.215,00	
2.1.3.	CUENTAS POR PAGAR	9.585,74	
2.1.3.02.	OBLIGACIONES PATRONALES	539,10	
2.1.3.02.03.	Aportes al IESS	539,10	
2.1.3.04.	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI	66,38	
2.1.3.04.01.	Retenciones en la fuente del impuesto a la renta	17,12	
2.1.3.04.01.01	2% Ret. Fuente por Otros Servicios	0,50	
2.1.3.04.01.02	1% Ret. Fuente Suministros y materiales	16,62	
2.1.3.04.02.	Retenciones en la fuente del IVA	49,26	
2.1.3.04.02.01	30% RET. IVA en Compras	32,89	
2.1.3.04.02.05	70% Ret IVA por otros servicios	16,37	
2.1.3.06.	FONDOS POR PAGAR	8.920,38	
2.1.3.06.01.	De educación cooperativa	414,70	
2.1.3.06.02.	De asistencia social	8.505,68	
2.1.3.08.	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	59,88	
2.1.3.08.05.	Otras cuentas por pagar	59,88	
3.	PATRIMONIO	119303,41	
3.1.	CAPITAL	115.938,76	
3.1.1.	APORTACION SOCIETARIA	35978,91	
3.1.1.01.	CERTIFICADOS DE APORTACION	35.978,91	
3.1.1.01.01.	Comunes	25.910,78	
3.1.1.01.02.	Obligatorios	10.068,13	
3.1.2.	RESERVAS	36218,50	
3.1.2.01.	LEGALES	17837,27	
3.1.2.02.	GENERALES	18.381,23	
3.1.3.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	41.436,84	
3.1.3.03.	DONACIONES	22.051,81	
3.1.3.03.01.	Efectivo	22.051,81	
3.1.3.04.	OTROS	19.385,03	
3.1.4.	RESULTADOS	5.669,16	
3.1.4.03.	RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS	5.669,16	
	TOTAL Pasivo + patrimonio		466.752.15

FUNDACIÓN ESPOIR “MI BANKITO”

ESTADO DE RESULTADO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Ingresos		79.330,13
OPERACIONALES	79330,13	
4.1.3.	POR INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	79154,01
4.1.3.01.	INTERESES EN CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER	79.130,21
4.1.3.01.01.	Comercial	2737,05
4.1.3.01.02.	Consumo	14922,17
4.1.3.01.03.	Vivienda	10169,22
4.1.3.01.04.	Microempresa	51301,77
4.1.3.03.	INTERESES EN CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	(14.013,55)
4.1.3.03.01.	Comercial	1921,07
4.1.3.03.02.	Consumo	2264,93
4.1.3.03.03.	Vivienda	1455,22
4.1.3.03.04.	Microempresa	8372,33
4.1.3.05.	DE MORA	(2.888,53)
4.1.3.08.	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	23,80
4.2.	NO OPERACIONALES	176,12
4.2.2.	POR SERVICIOS NO OPERACIONALES	176,12
4.2.2.01.	MANEJO Y COBRANZAS	176,12
Gastos		73.660,89
	Operacionales	85297,97
	Intereses causados	20964,06
	Obligaciones con el público	15.914,02
	Depósito de ahorro	4.111,97
	Depósito a plazo	11.802,5
5.1.2.03.	otros intereses causados	5.050,04
5.1.2.03.01.	en cuentas por pagar	5.050,04
5.1.3.	comisiones causadas	6,35
5.1.3.01.	obligaciones financieras	6,35
5.1.4.	gastos de personal	43466,19
5.1.4.01.	remuneraciones mensuales	29429,12
5.1.4.01.01.	Sueldo básico	27.823,92
5.1.4.01.02.	Horas extras	1605,2
5.1.4.02.	BENEFICIOS SOCIALES	4.131,32
5.1.4.02.02.	Gastos de representación	40,00
5.1.4.02.04.	Décimo cuarto sueldo	2.507,32
5.1.4.02.03.	Décimo tercer sueldo	1.584,00
5.1.4.04.	APORTES AL IESS	6.155,75
5.1.4.04.01.	Patronal	3.651,52
5.1.4.04.02.	Fondo de reserva	2.504,23
5.1.4.06.	OTROS GASTOS DE PERSONAL	3.750,00
5.1.4.06.02.	Bono navideño	3.750,00
5.1.5.	GASTOS GENERALES	8.959,21
5.1.5.01.	SERVICIOS	2.677,54
5.1.5.01.02.	Guardianía (Electrónica)	324,80
5.1.5.01.04.	Correo	10,00
5.1.5.01.06.	Comunicación, publicidad y propaganda	2.342,74
5.1.5.02.	VIAJE, HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN	1.091,33
5.1.5.02.02.	Alimentación	88,52
5.1.5.02.03.	Transporte	1.002,81
5.1.5.03.	MANTENIMIENTO Y	20,00

	REPARACION	
5.1.5.03.06.	Equipos de computación	20,00
5.1.5.04.	SUMINISTROS	1.411,53
5.1.5.04.01.	Útiles de oficina	1.052,78
5.1.5.04.02.	Útiles de aseo y limpieza	41,43
5.1.5.04.05.	Otros suministros	317,32
5.1.5.05.	SISTEMAS TECNOLÓGICOS	201,60
5.1.5.05.06.	Telecomunicaciones e internet	201,60
5.1.5.07.	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	1.283,48
5.1.5.07.01.	Impuestos fiscales	365,56
5.1.5.07.02.	Impuestos municipales	27,92
5.1.5.07.03.	Multas	200,00
5.1.5.07.04.	Otros impuestos, contribuciones y multas	690,00
5.1.5.08.	SERVICIOS VARIOS	1.050,01
5.1.5.08.01.	Central de riesgos	550,00
5.1.5.08.06.	Otros servicios varios	500,01
5.1.5.09.	DEPRECIACIONES	887,44
5.1.5.09.02.	Muebles y enseres	242,91
5.1.5.09.04.	Equipos de oficina	100,22
5.1.5.09.06.	Equipos de computación	544,31
5.1.5.10.	AMORTIZACIONES	336,28
5.1.5.10.03.	Gastos de instalación	336,28
5.2.	NO OPERACIONALES	265,08
5.2.2.	PROVISIONES	265,08
5.2.2.01.	CARTERA DE CRÉDITOS	265,08
3.1.4.03.	RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS	5.669,16

Análisis de a los estados financieros de la fundación Espoir “mi bankito”

De acuerdo al estado de situación inicial y estado de pérdidas y ganancias se puede determinar que hay una rentabilidad de \$5669.16 al año lo que significa que la sucursal de la fundación no está teniendo resultados beneficiosos, debido a la cartera de crédito por vencer y cartera de crédito vencida. Para lo cual se hace el siguiente análisis.

Evaluación económica y financiera índices financieros índice de solvencia

Es la capacidad que tiene la institución para cubrir con sus deudas a corto plazo.

Solvencia = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$

Pasivo corriente

Solvencia= $\frac{353.223.17}{347.448.74}$

347.448.74

Solvencia=\$1.02

Interpretación: A través de este análisis podemos decir que por cada dólar de deuda a corto plazo que posee la institución se cuenta con la cantidad de \$1.02 para cubrir sus deudas, lo que significa que Espoir no está en buenas condiciones para cumplir con sus obligaciones ya que es muy poca la diferencia entre activo y pasivo.

Índice de liquidez

Es la liquidez que tiene la fundación Espoir “mi bankito” por cada dólar de rentabilidad es decir de ganancia.

Liquidez = $\frac{\text{Activo Corriente- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$

Pasivo corriente

Liquidez= $\frac{353.223.17- 325.006.92}{347.448.74}$

347.448.74

Liquidez= $\frac{28.216.25}{347.448.74}$

347.448.74

Liquidez=\$0.10

Interpretación: A través de este análisis podemos decir que la fundación Espoir posee una liquidez por cada dólar \$0.10 para la rentabilidad lo que significa que la Institución no está en buenas condiciones para realizar nuevas inversiones ya que es muy poca su rentabilidad.

Índice de apalancamiento

Índice que ayuda a saber la capacidad de endeudamiento de la fundación Espoir

Apalancamiento = $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$

Apalancamiento= $\frac{347.448.74}{119.303.41}$

Apalancamiento =29%

Interpretación: Este estudio nos indica que la fundación Espoir “mi bankito” posee una capacidad para endeudarse y cubrir con dicha deuda del 29%, es por eso que la mayor parte de su capital es por aportaciones de socios, reservas y donaciones, se puede dar cuenta que Espoir no tiene una gran capacidad de endeudarse.

Conclusión:

En conclusión se determina cada una de las falencias actuales de la institución, falencias que se pretende contrarrestar con la ejecución de la propuesta.

Como es la implementación de un Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas que ayuda a cumplir con los objetivos de la Propuesta. Efectuando un Plan de Políticas internas de Créditos y cobranzas, para obtener resultados beneficiosos para la corporación y satisfacer al cliente.

Sabiendo que, del total de cartera vencida el 85% se logrará recuperar con dicha implementación, lo cual incrementa la rentabilidad de la entidad. Es decir menos deudas

atrasadas por cobrar mayor solvencia mayor rentabilidad y sobre todo menos cuentas incobrables. Ya que a través del cobro de cartera vencida pasa a ser activo circulante, y la organización puede dar un mejor uso del dinero.

Foto 1. Evolución de la cartera financiera de la sucursal de Quevedo Fundación Esplor “Mi Bankito”

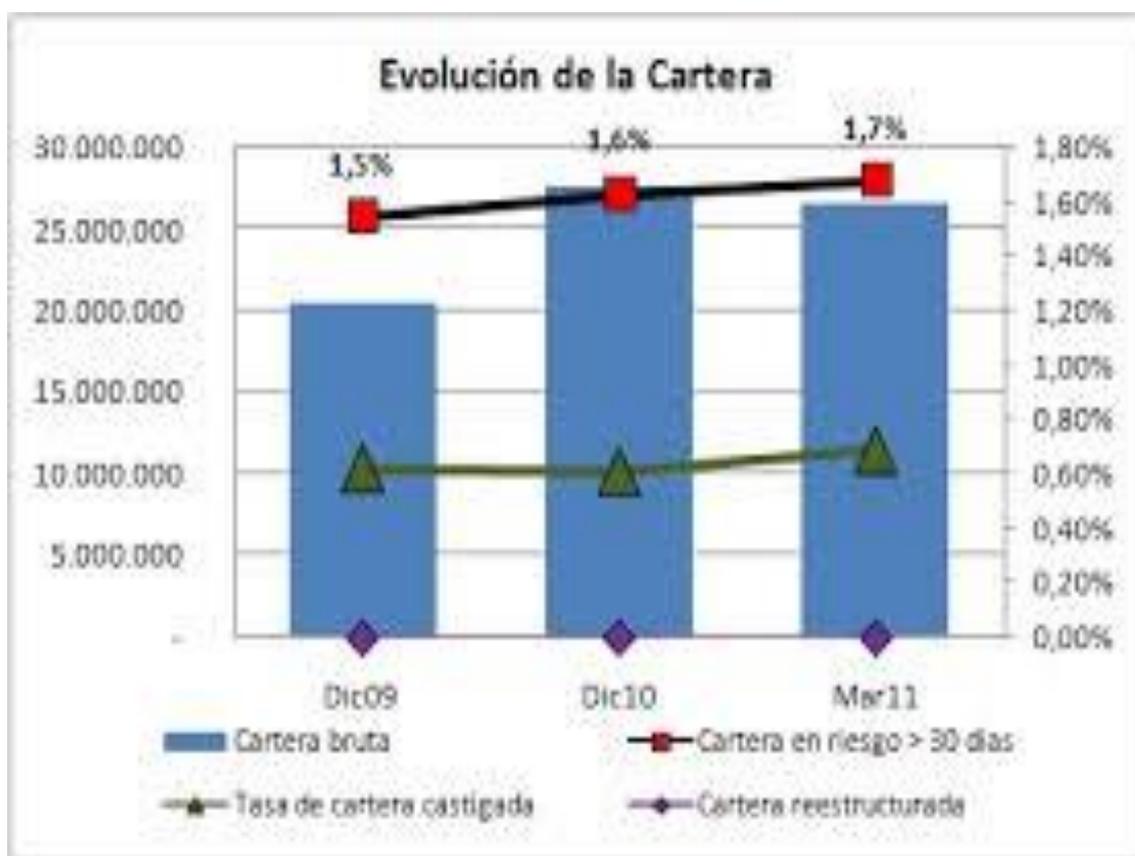


Foto 2. Cartera financiera

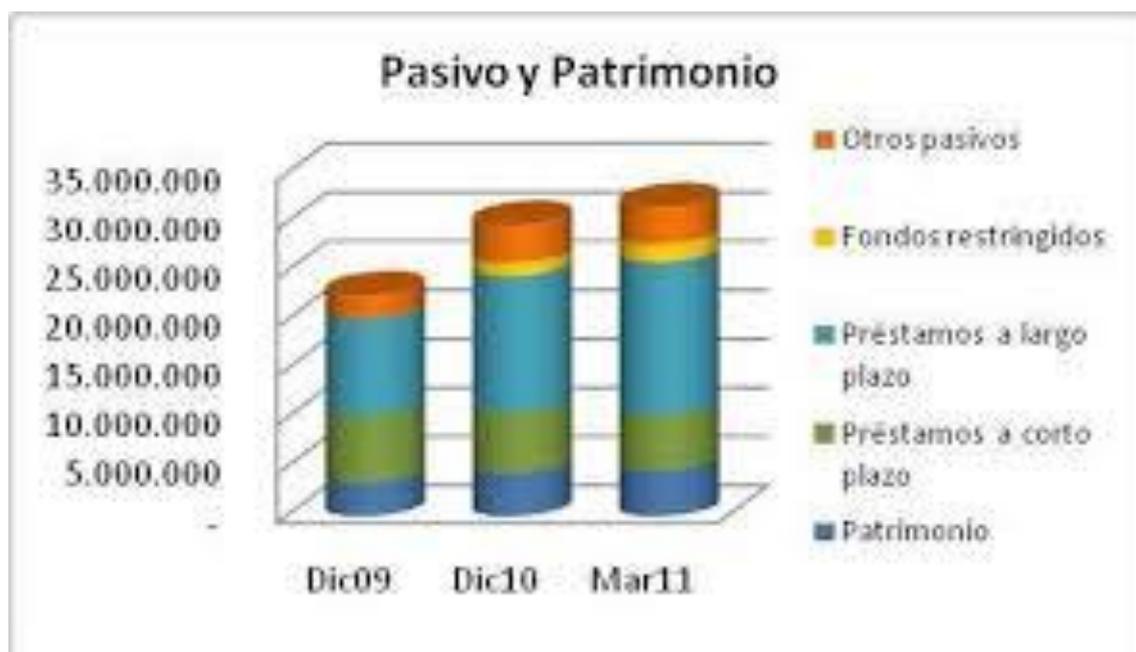
Año	Cartera bruta USD	Crecimiento de cartera%	N. de préstamos
2009	20.473.375	34%	43.361
2010	27.566.328	35%	53.146
2011	42.712.442	55%	71.582

Foto 3 Indicadores

INDICADORES	Unidad	ESPOB	ONV	Medusa	PNB	Banco Comunal	Alto (Alconce)
Cartera bruta de préstamos	US\$	26.619.201	3.160.861	7.628.956	7.872.676	6.000.642	21.418.298
Saldo Promedio de Créditos/IMU por Cédula	%	18%	25,6%	30,0%	32,4%	12,5%	21,6%
Número de prestatarios actuales	no	54.548	32.121	38.857	32.338	17.647	80.565
Cartera en Riesgo > 30 Días	%	1,7%	4,1%	5,0%	4,5%	2,9%	3,3%
Riesgo sobre Activos	%	4,1%	2,1%	1,6%	1,1%	1,6%	2,0%
Rendimiento Mensual sobre la Cartera Bruta	%	26,2%	29,6%	25,0%	21,2%	20,5%	16,2%
Razón Deuda Capital	u	1,7	2	3	3	3	6
Razón de Cobertura de Riesgo	%	148,8%	89,4%	79,6%	86,9%	105,1%	96,1%
Gastos Operacionales/Cartera Bruta	%	24,6%	21,4%	20,1%	22,4%	22,1%	14,2%
Prestatarios por Oficial de Crédito	no	317	262	264	206	282	312
Prestatarios por Personal	no	179	126	130	91	135	155

Cost. Medio (> 0 Alor)
 Entero-Jefes/PNB (Intermedios Financieros No Bancario)
 Entero-Jefes/ONV (Organización No Gubernamental)
 Alconce/Alcon (Número de prestatarios > 10000)

Pasivo y patrimonio



Fotos 4. Segmentación de Mercado

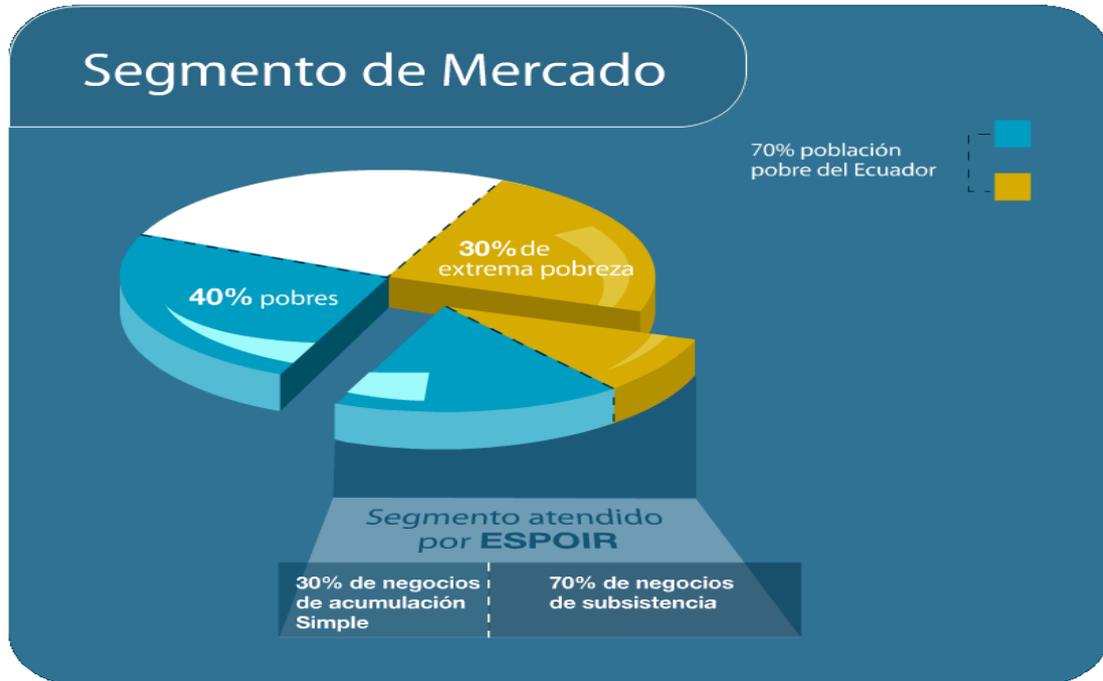
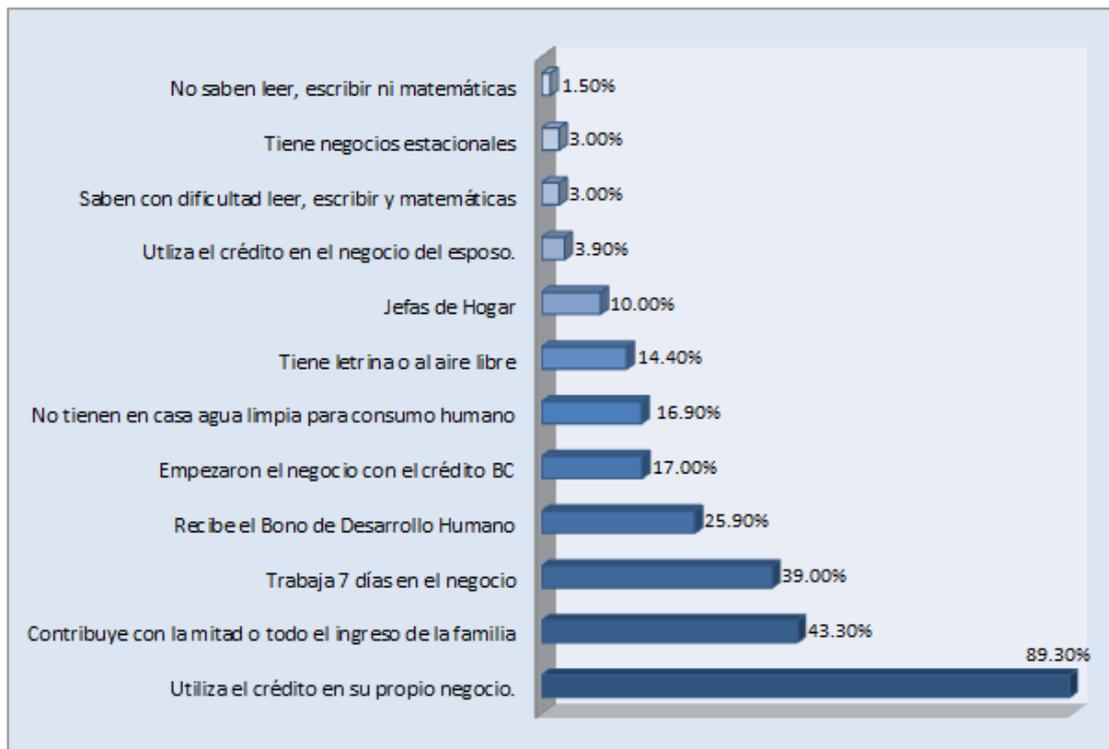
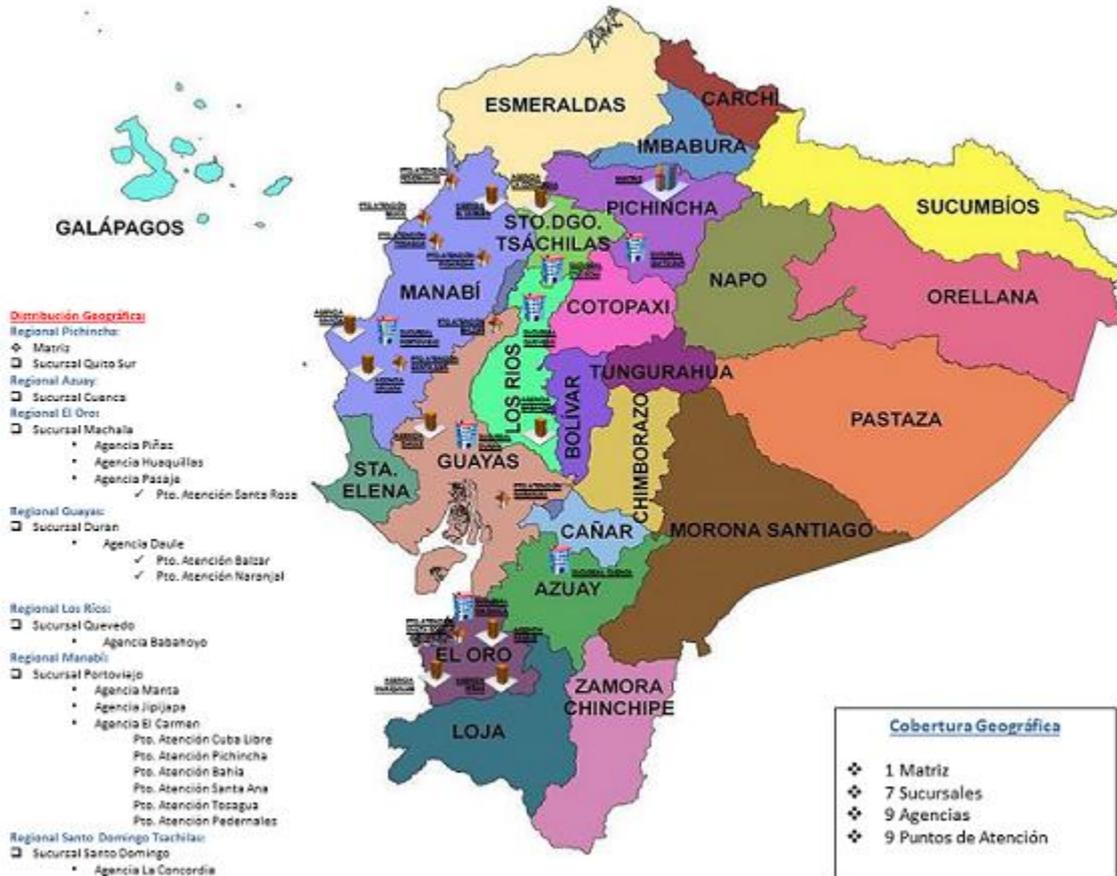


Foto 5. Nivel social y económico



Junio del 2012

Foto 6. Cobertura a nivel nacional Espoir



FUNDACION
espoir

mibankito

Fotos 7. Aplicación de la encuesta



Foto 8. Encuestas aplicadas

