



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Gestión De Recuperación De Cartera En La Fundación Esplor De La Ciudad De
Babahoyo**

EGRESADA:

Wendy Tatiana Ramos Hidalgo

TUTOR:

Ing. Gina Maribel Carrasco Echeverría, MAE

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio está orientado en la recuperación de cartera en la Fundación Espoir de la ciudad de Babahoyo. ESPOIR fue fundada el 6 de febrero de 1992 con Acuerdo Ministerial No. 00422 del Ministerio de Bienestar Social y reinscrita el 15 de septiembre de 1998. En enero del 2002 la Fundación Espoir da un avance extraordinario al aplicarse en micro crédito grupal, con sistema de educación para promover el crecimiento económico, social y de salud de los microempresarios de nuestro país, con el objetivo de transformar su estilo de vida cotidiana.

Con el paso del tiempo el aumento económico de la Fundación, fue muy positivo a tal punto de implementar sucursales en las provincias del país, entre las cuales existen agencias y los puntos de atención, en la actualidad tienen presencia en 85 cantones del Ecuador, contando con su matriz principal en la ciudad de Quito.

El presente caso de estudio es un trabajo basado en investigaciones, el cual está regido bajo una sublínea de investigación autorizada por la Universidad Técnica de Babahoyo para la carrera de Ingeniería Comercial la cual es la de Gestión Financiera, tributaria y compromiso social, a través de esta sublínea de investigación podemos abordar más a fondo sobre las falencias que influyen y que son de gran interés ser analizados en la organización a tratar, con respecto a la recuperación de cartera en dicha organización.

El propósito es identificar las causas por las que suceden los atrasos o tardíos en los pagos de las cuotas de los préstamos otorgados por la fundación, y de la misma manera conocer de qué forma predominan en el equilibrio económico de la misma. Entre los problemas tenemos el incumplimiento por parte de los socios que ocasionan que la recuperación de cartera se atrase, y este problema o inconveniente se vea plasmado de

manera desfavorable en la capacidad competitiva de la organización para ser más fructífera.

La metodología que se empleó para este estudio de caso es el método descriptivo utilizando el instrumento de la entrevista, la cual se encuentra dirigida al gestor de cobranzas y a la abogada de la Fundación Espoir, debido a que son las personas encargadas de controlar o inspeccionar a los socios y de asegurarse de que cumplan con sus respectivos pagos. Además de que también se utilizó el método cuantitativo ya que por medio de este método se pudo realizar una interpretación más profunda y detallada en relación a la información que se aprecia en el anexo 2 y 3 del presente estudio de caso.

El objetivo que se pretende con la realización de este estudio de caso es el de recomendar que se empleen métodos más eficientes en el departamento de cobranza para recuperar la cartera vencida en la Fundación Espoir de la ciudad de Babahoyo.

DESARROLLO

Fundación Espoir es una organización privada sin intenciones de lucro, está regulada por las leyes ecuatorianas y por sus propios estatutos, se encuentra dirigida por una asamblea general, directorio y dirección ejecutiva, expertos en microcrédito con educación. Para el año 2001 The People to People Health Foundation – Project Hope, transfirió la ejecución del Programa Generación de Ingresos y Educación en Salud a Espoir, quien introdujo en Ecuador la metodología de crédito grupal (banca comunal).

La Fundación Espoir tiene su matriz en la ciudad de Quito capital del Ecuador, ubicada al Norte de la ciudad, así mismo cuenta con varias agencias que se encuentran ubicadas en las diferentes provincias del país las cuales son: Pichincha, Santo Domingo de los Tsachilas, El Guayas, Manabí, El Oro y en la provincia de Los Ríos.

“La misión de esta organización es Impulsar el desarrollo económico, social y de salud de las microempresarias y los microempresarios del Ecuador, con énfasis en la población de menores ingresos; con el propósito de mejorar su calidad de vida y la conservación de su medio ambiente, a través del otorgamiento de servicios micro financieros y no financieros”. (Fundación Espoir, 2018)

“Su visión es ser una institución de la economía popular y solidaria especializada en micro finanzas, que promueve la inclusión financiera e impulsa el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de los microempresarios ecuatorianos, ofreciendo servicios de calidad; lo que nos permite obtener un reconocimiento en el ámbito nacional e internacional. Respalados por una estructura organizacional competente, comprometida y orientada al cliente.” (Fundación Espoir, 2018)

Los microcréditos son herramientas diseñadas para las personas más vulnerables y puedan crear mecanismos que les permitan salir de la pobreza, es decir ayuda a las

microempresas con pequeñas cuotas para formar un negocio y así generar ingresos alcanzando un mejor estilo de vida. (Galiana, y otros, 2015, pág. 92)

Según Fernández 2003 indica, al microcrédito como “todo crédito otorgado a un prestamista, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de acreedores con garantía copartícipe, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades”. (Microcrédito, 2012)

Refiriendo a los autores de las citas antes mencionadas se puede definir a los microcréditos como instrumentos elaborados hacia las personas más indefensas para que puedan crear recursos que les sean de ayuda para escapar o sobresalir de la pobreza y lograr obtener una mejor calidad de vida.

La Fundación en la cual se realiza el estudio de caso se encuentra en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, se localiza en las calles 10 de Agosto entre Rocafuerte y Eloy Alfaro a lado de la Cooperativa de la Policía Nacional; esta fundación se encuentra estructurada de la siguiente manera por 1 directivo ejecutivo, 1 supervisora de crédito, 1 jefa operativa, 1 gestor de cobranzas, 1 personal encargada del sistema operativo, 2 personas en el departamento legal, 4 promotoras de crédito, 1 promotora de educación, 1 secretaria, 1 personal de la limpieza, y 1 personal encargado de manejar o conducir el vehículo de dicha entidad.

Los créditos forman parte del departamento comercial y financiero, consiguiendo ser ese impulso primordial para el crecimiento y operatividad de nuevas organizaciones y de nuevas fuentes de trabajo, otorgando a todas aquellas personas que requieran y demuestren cumplir con los requisitos correspondientes para acceder a cualquiera de los créditos que ofrece la Fundación Espoir.

Esta organización ofrece diversos tipos de créditos que son: Créditos Emergentes, son productos complementarios de grupos de créditos, que pueden acceder las buenas prestatarias siendo integrantes activas de un grupo de crédito, este tipo de crédito cuenta con su respectivo seguro que son el seguro de vida y de desgravamen.

El seguro de vida es prácticamente un contrato entre un garante y una persona asegurada en caso de que tenga una enfermedad grave o muerte, el asegurador tendrá que pagar una cantidad estipulada a los familiares o beneficiarios para cubrir con los gastos necesarios. (El Mejor Seguro de Vida, s.f.)

En base a la cita anterior se puede deducir que un seguro de vida es un acuerdo o convenio entre 2 personas ya sea jurídica o natural en donde ambas partes llegan a un acuerdo de cuanto sería el monto estipulado que se le entregaría a la persona asegurada o algún integrante de sus familiares para cubrir cualquier enfermedad grave o en muchos casos cubrir con el mortuorio en caso de haberlo.

El seguro de desgravamen, según indica (Equivida, 2018), es un seguro que sirve para que la deuda no se pueda adquirir, es decir, el dueño del préstamo ya sea hipotecario, de estudios, vehicular o de tarjeta de crédito al fallecer no dejara una deuda pendiente a los familiares sino más bien quedará libre de cualquier pago.

Tomando como referencia esa cita, un seguro de desgravamen es la finalidad o terminación de una deuda adquirida por una persona que tenga o posea dicho seguro, es decir que en caso de existir alguna enfermedad mortal o fallecimiento del dueño o dueña de la deuda esta estaría finiquitada es decir, quedaría automáticamente terminada dicha deuda, en donde los familiares del deudor no tendrían que preocuparse por cancelar el monto.

Los Créditos Individuales Micro empresarial cuenta con los siguientes seguros que son el seguro de vida, seguro de desgravamen, seguro de asistencia médica, seguro de incendio, seguros de desastres naturales y el seguro dental. Los Créditos Rurales el cual está dirigido a respaldar las actividades de producción agrícola, pecuarias, compra de insumos y comercio, este crédito están respaldado por un seguro de vida, seguro de desgravamen y seguros de enfermedades graves.

Los Créditos Escolares, este servicio está inclinado para los miembros de los grupos de crédito que, siendo buenas pagadoras, necesitan dinero para cubrir los gastos que demanda el comienzo de un nuevo año escolar, siendo este de montos pequeños y de corto plazo, y por último los Créditos Grupales que se encuentran asegurados por un seguro de vida, seguro de desgravamen seguro de asistencia médica y por un seguro dental. Todos estos créditos se encuentran asegurados, por la aseguradora Raúl Coka Barriga seguro sin complicaciones.

Se entiende por crédito a un acuerdo en que una persona obtiene temporalmente de un prestamista bancario una cantidad de dinero a cambio de una remuneración en forma de intereses; es decir, es un préstamo de dinero donde una persona se compromete a devolver el capital con intereses incluidos en un periodo determinado de tiempo. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 23)

Interpretando la cita de los autores Morales Castro se puede definir a los créditos como un convenio que realiza una persona natural a una entidad bancaria y casas comerciales con el fin de obtener una cantidad de dinero, un bien o servicio a cambio de una retribución en forma de intereses, en otras palabras, es cuando una persona se responsabiliza a reponer el capital con intereses añadidos en un periodo de tiempo determinado.

Hoy en día, muchas organizaciones financieras están atravesando por lo que es la morosidad de los socios, ocasionando retrasos para obtener o recibir un nuevo préstamo, y esta se da cuando los socios han obtenido cualquiera de los créditos ya antes mencionado no han cancelado de forma puntual o en su totalidad dichos créditos.

La Morosidad según la Real Academia Española (RAE) es la falta de puntualidad en los pagos o incumplimientos de las obligaciones, es decir, es la persona que no cumple con la deuda impuesta y se ve obligado a buscar la forma de cancelar el préstamo o crédito, además la morosidad tiene una notoria incidencia sobre la cuenta de resultados en la entidad bancaria (edufinet, s.f.)

Si hay incremento de morosidad, por ende, habrá acrecentamiento de cartera vencida, despilfarro en los gastos de recuperación de cartera, los ingresos de la organización disminuirían, por eso es importante saber que la morosidad es negativa para el funcionamiento de Espoir, y cuando los préstamos atraviesan por mora, el procedimiento a seguir puede generar una situación desagradable tanto para la fundación como para los deudores de los créditos.

Tomando como referencia de los años 2018 y 2019 para comparación y estudio de los balances generales de la Fundación, se pudo observar que empleando el análisis horizontal existe cartera vencida en Espoir, según anexo 2 en donde se escogió 4 cuentas que intervienen en el balance general para realizar el respectivo análisis, mencionando a continuación: Fondos disponibles en el año 2018 obtuvo un total de \$600,626.00 y en el año 2019 \$682,798.00 se aplicó la fórmula respectiva para conocer si hubo incremento o disminución en dicha cuenta, esta arrojó un incremento del 13.68% para la Fundación, otra de las cuentas son las Cuentas por cobrar en donde el año 2018 obtuvo un total de \$687,468.00 y en el año 2019 un total de \$840,485.00, donde claramente por medio del

análisis horizontal se observa que las cuentas por cobrar aumentaron significativamente para la Fundación, el cual confirma su incremento en un 22.26% con la respectiva fórmula del ratio financiero aplicada donde es notable que su porcentaje de las cuentas por cobrar es elevado siendo este resultado negativo para la Fundación, a continuación se prosigue con las Cuentas por pagar donde a través de la fórmula del ratio financiero aplicada se puede observar que la Fundación Espoir disminuyó sus cuentas por pagar en un 5,69% siendo provechoso este resultado para la Fundación, así mismo se analizó la cuenta de las Obligaciones financieras por medio de la aplicación del ratio financiero en donde se conoció su resultado el cual fue de un 14.44% que la Fundación Espoir tiene que saldar a las respectivas instituciones financieras.

Según anexo 3, el total de empleado en la Fundación Espoir a nivel nacional oscila en 382 personas, de las cuales 179 se encuentran en el departamento de crédito, 14 están en el área de educación y 189 personas están ubicadas en el departamento administrativo, de la misma manera por medio del anexo 3, se observa que existen un total de 5 puntos regionales y 21 puntos de atención.

Así mismo según anexo 3, el total de cartera de crédito hasta el año 2019 es de \$62, 298,383.00 es con este estado financiero que sirve de referencia debido a que el año 2020 aun no finaliza y no se puede referenciar para analizar los estados financieros de ese periodo de la Fundación Espoir, siguiendo con las cuentas que se evidencia que el total por morosidad de 1 día es de \$405,378.00 en el año 2019, así mismo el riesgo por 1 día en el año 2019 es de \$1,139,517.00; por otro lado la totalidad de riesgo de 30 días es de \$670,123.00 en dicha fundación, se logra observar que el porcentaje por mora de 1 día en Espoir es del 0.65%, y el porcentaje de riesgo de 1 día es de 1.83% siendo este superior al porcentaje de mora de 1 día y al porcentaje de riesgo de 30 días que es de 1.08% de la Fundación Espoir, de igual modo se puede observar que el volumen de crédito a hombres

es de \$22,925,155.00 siendo esta cuenta inferior comparado al volumen de crédito a mujeres que es de \$39,373,228.00 en cuanto a la cuenta de provisiones de la Fundación es de \$2,525,728.00 y de los banco comunales es de 2961 según nos muestra el anexo 3, así también el número global de beneficiarias es de 51034 socias mujeres existentes en la Fundación Espoir, y la cifra general de beneficiarios hombres es de 15597, la cantidad de prestatarias con créditos es de 37261 para mujeres, así también el grupo de prestatarios con créditos es de 12273 para hombres en la Fundación Espoir, de igual manera por medio del anexo 3 se logra observar que el porcentaje del roa(return on assets) o rentabilidad sobre activos es del 3.65% así mismo se aprecia que el porcentaje del roe(return on equity) o rentabilidad sobre capital invertido es del 16.20% en el año 2019.

La prevención de la morosidad debería pertenecer dentro de la cultura financiera y entenderse como un elemento implícito de la actividad crediticia, entre los principales componentes influyentes para que no se logre una oportuna recuperación de cartera y siga aumentando la morosidad se puede mencionar los siguientes: carencia de comunicación entre los miembros de la Fundación Espoir, Gestor de Crédito, y el Gestor de cobranza con los socios.

Haciendo referencia a la recuperación de cartera, según (Derecho Administrativo, 2017) *“Es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas.”*

De acuerdo a esta cita, la recuperación de cartera, es realizar ciertas actividades donde la persona o el deudor debe cancelar el monto total del crédito facilitado, es decir,

es evitar el vencimiento de la cuenta y no llegar a una mora donde el deudor incumpla con su obligación a pagar.

Cabe recalcar que lo que se acabó de mencionar es de mayor importancia debido a que aquí el gestor actúa de manera directa con los socios y depende del gestor conocer cuáles son los motivos por el cual este ha caído en morosidad y así poder llegar a un acuerdo para que el socio o los socios salgan de esa morosidad en la que se encuentran.

Por lo mencionado anteriormente se ha realizado este trabajo con el propósito de conocer cuáles son los motivos por los que se dan estos atrasos en los créditos concedidos, y a su vez la influencia que los mismos presentan para la estabilidad financiera de las organizaciones que otorgan estos servicios, en esta ocasión la investigación se encuentra dirigida a la Fundación Espoir sucursal Babahoyo, en donde fue factible adquirir la información necesaria y provechosa para llevar a cabo una interpretación acerca de la situación que se producen en el mercado financiero.

El presente trabajo también puede servir como referencia para la organización, ya que por medio de este, podrán corroborar cuales han sido las carencias que se han venido presentando en la entidad y de esta manera tomar las medidas respectivas para lograr cambiar dicha situación, y lograr un procedimiento más competente en todo el proceso para conceder cualquiera de los créditos que los socios han solicitado, de igual manera en llevar una inspección sobre las actividades de medidas de cobranzas que deben efectuar para poner por obra la captación de dinero y prevenir que la Fundación tenga perdida financiera por causa de una deficiencia en la gestión de las cobranzas de la empresa Espoir.

Por otro lado el presente trabajo de estudio a realizar ayudara a cualquier persona, personas u organizaciones financieras a despejar las dudas o interrogantes que tenga sobre

los inconvenientes que existen en la recuperación de cartera que se exhiben en el mercado financiero, asimismo de tener la seguridad que los resultados alcanzados, les serán de gran utilidad a la Fundación Espoir, debido a que la investigación correspondiente está elaborada con información actualizada, verídica y existentes,

El objetivo principal que se aspira con la elaboración del presente trabajo es Identificar las causas en las demoras de pago en las cuotas referentes a los créditos otorgados y de qué manera este influye en la estabilidad financiera de la Fundación Espoir sucursal Babahoyo.

Es de vital importancia conocer a fondo los pasos que da la administración en los procedimientos de gestión de la entidad para dedicarse en calidad de empresa de economía solidaria, con el plan de brindar rentabilidad financiera que resulten de gran provecho para los integrantes de dicha Fundación. Es muy necesario que los socios de la Fundación Espoir tengan conocimiento de que no está permitido por ninguna razón que los socios pidan o realicen préstamos a nombre de otra persona.

En el tiempo de otorgación de estos valores, el equipo colaborador de la Fundación tiene como obligación llevar a cabo la actividad de verificar y aceptar la documentación que garanticen a los socios como individuos aptos y calificados para acceder, cumplir y respetar las obligaciones financieras estipuladas.

Según (Fierro M, 2009) *“Las obligaciones financieras corresponden a los montos de efectivo recibidas a título de mutuo y se deben registrar por el monto de su principal. Los intereses y otros gastos financieros que no incrementen el principal se deben registrar por separado”*.

Haciendo énfasis en lo que señala el autor Fierro las obligaciones financieras son las deudas que una empresa posee los cuales están obligados a los compromisos establecidos para entregar el capital a pagar, teniendo en cuenta los intereses que tiene la empresa o gastos financieros, la deuda principal que conserva debe terminar de pagar por separado.

Uno de los principales problemas que se encontró en la recuperación de cartera dentro de la organización es la insuficiencia que acontece en el control interno, entiéndase como control interno, al proceso integrado ejecutado por el directorio y el resto del personal de una entidad para garantizar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad. _(José Carlos del Toro Ríos, 2005)

A través del control interno comprende el plan de organización, métodos y medidas adaptadas en una entidad con la finalidad de garantizar seguridad en las organizaciones. Es decir que por medio del directorio, gerentes y demás personal para implementar estructuradamente un sistema de control interno adecuado.

Una deficiente gestión ocasiona una inestabilidad en la parte financiera, otro de los problemas es el endeudamiento por parte de los socios, es decir ciertos socios no solo realizan préstamos o créditos en la Fundación Espoir, sino que también sacan créditos en otros bancos o casas comerciales, por lo cual es un motivo para que los socios se atrasen en sus pagos ocasionándoles que caigan en mora dentro de la Fundación Espoir.

Entonces el endeudamiento es pagar cierta cantidad de dinero a una empresa o casa comercial que puede ser producto de un préstamo o crédito bancario, además comprende la proporción que existe entre la financiación exterior de una empresa y de los recursos propios. (Maiterst, 2018)

Del mismo modo otro problema que se presenta en muchas ocasiones algunos de los socios se han quedado sin trabajo y esto les ha causado que no puedan pagar sus cuotas a tiempo o pagar en su totalidad la cuota establecida, sino que cancelan solo la mitad de la cuota estipulada, generando retrasos para culminar con ese crédito en el tiempo pactado, provocando que el nuevo crédito demore en generarse y esto ocasiona molestias para los demás socios.

Otro de los inconvenientes que surgen es que los socios son derrochadores, es decir, persona que malgasta su ingreso lo que provoca deterioro a sus familiares e impide cumplir con sus respectivas obligaciones materiales. (Pérez Porto & Merino, 2013) No les gusta ahorrar y cuando se acerca el momento en cancelar el crédito no tienen como hacerlo debido a que habitualmente ciertos socios no saben o no quieren invertir su crédito en algo productivo que le genere más ganancia y así de esta manera poder cumplir a tiempo con el pago respectivo, sino más bien gastan sus dineros en cosas innecesarias o en cosas vanas.

Otro de los problemas que sin duda alguna no puede pasar desapercibido es la deuda externa que se da en la Fundación Espoir, es decir, los socios estarían obligados a cancelar la deuda que el integrante de grupo no ha podido costear. Según indica la página de Economipedia. La deuda externa es el conjunto de obligaciones que tiene un país con prestamistas que habita en el extranjero. (Roldán, s.f.)

Dentro de la Fundación Espoir al no cancelar sus deudas los clientes generarían una mora interna, es decir, el grupo tendría una deuda con la fundación y si los integrantes o socios del grupo solidario siguen incrementando sus deudas caerían en una morosidad o deuda externa debiéndole automáticamente a la Fundación Espoir, ocasionándoles

problemas para el resto de los integrantes o socios del grupo solidario, congelándoles sus utilidades, que recaudan los durante los seis meses que dura el grupo solidario.

La deuda interna según (Angel, 2016) es la suma de todas las deudas públicas que tiene un estado, en este caso los ciudadanos son acreedores de solicitar un préstamo o crédito en entidades bancarias donde el deudor cancela su adeudo dentro de su territorio.

De la misma manera otro inconveniente que se da es el crédito vinculado y mal seleccionado este se trata de que en ocasiones hay personas que no están en condiciones o no cumplen con los requisitos para acceder a estos créditos ya sea porque su buro de crédito no se lo permite, y estas personas que no pueden acceder a estos créditos le proponen a otra persona que si pueden acceder a estos créditos, que les preste solo su nombre para acceder a estos créditos y ellos se encargaran de pagar dicho crédito, y en ocasiones estas personas por ayudarles prestándole solo sus nombres quedan mal ya que las otras personas que en realidad se beneficiaron de ese crédito se olvidan de cancelar la deuda que obtuvieron de dicho crédito.

Según (eltelégrafo, 2014) *“los créditos vinculados eran los préstamos que los bancos otorgaban a sus propios accionistas o administradores. Esta ley permitió a los banqueros incursionar en múltiples actividades y negocios, ampliar el número de créditos a sus propias empresas casi sin garantías. Al mismo tiempo se reducía la capacidad de control de la Superintendencia de Bancos.”*

A través de esta cita, se puede decir que los créditos vinculados son préstamos, créditos, y/o garantías otorgadas a las personas siendo relacionados directamente con los administradores o acciones de una empresa bancaria, permitiéndole a los bancos formar parte de negocios con solo generar varios créditos a las micro y grandes empresas.

CONCLUSIÓN

Al concluir con el desarrollo del presente estudio de caso se logró observar que la Fundación Espoir de la ciudad de Babahoyo no opera con un buen funcionamiento en el departamento de recuperación de cartera, debido de que sus trabajadores no están completamente capacitados para poder desenvolverse con sus funciones laborales como les corresponde a cada personal.

Sus índices de morosidad por un día en el año 2019 son de \$405,378.00 dólares comparados con el año 2018 que fue de \$345,678.00 dólares, así mismo su porcentaje de mora por un día es del 0.65% se puede observar que este índice aumento significativamente para la fundación siendo este resultado negativo para la fundación debido a que no se están usando las medidas correspondientes para tratar de disminuir esta situación.

Cuenta con un porcentaje alto en sus cuentas por cobrar generando esto cartera vencida en Espoir, lo cual está generando inconvenientes de rentabilidad para la organización, debido a que no han considerado los precedentes de los socios a quienes se les aprobara los créditos, siendo esto negativo para la institución.

Presenta un bajo control dentro de los procedimientos para la aprobación de los créditos, esto se da por no realizarse un estudio más minucioso con respecto a la información suministrada por los socios de la Fundación, la misma que está a cargo de las asesoras de créditos responsables del análisis o estudio de las solicitudes presentadas, ocasionando complicaciones en la recuperación de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

Angel. (7 de 10 de 2016). *¿Qué es la deuda interna?* Recuperado el 23 de 08 de 2020, de Inversian.com: <https://inversian.com/la-deuda-interna/>

Derecho Administrativo. (31 de 05 de 2017). *¿Qué es la administración y recuperación de cartera?* Recuperado el 29 de 08 de 2020, de ¿Qué es la administración y recuperación de cartera?: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20es%20entendida%20como%20el,y%20completo%20de%20las%20deudas.>

edufinet. (s.f.). *¿Qué es la morosidad?* Recuperado el 21 de 08 de 2020, de ¿Qué es la morosidad?: <https://www.kredito24.es/content/morosidad/>

El Mejor Seguro de Vida. (s.f.). *Cómo funcionan los seguros de vida.* Recuperado el 21 de 08 de 2020, de Cómo funcionan los seguros de vida: <https://www.elmejorsegurodevida.com/como-funcionan-los-seguros-de-vida/>

elTelégrafo. (08 de 01 de 2014). *Créditos vinculados fueron parte de la crisis ... - El Telégrafo.* Recuperado el 28 de 08 de 2020, de ECONOMÍA Créditos vinculados fueron parte de la crisis bancaria: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/creditos-vinculados-fueron-parte-de-la-crisis-bancaria>

Equivida. (26 de 01 de 2018). *¿Para qué sirve el seguro de desgravamen?* Recuperado el 21 de 08 de 2020, de ¿Para qué sirve el seguro de desgravamen?: <https://www.equivida.com/blog-entorno-seguro/notas-editoriales/para-que-sirve-el-seguro-de-desgravamen>

- Fierro M, A. M. (2009). Contabilidad de pasivos. En Á. M. Martínez, *Contabilidad de pasivos* (pág. 302). Bogota: segunda edicion. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Contabilidad-de-pasivos-2ed-edicion.pdf>
- Fundación Espoir. (23 de 04 de 2018). *Fundación Espoir*. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de Fundación Espoir: <http://www.espoir.org.ec/misionvision.html>
- Galiana, I., Centeno , S., Bilbao, M., María Elena, José Manuel , & María Cristina. (2015). Revista Científica Guillermo de Ockham. Vol. 13, No. 2. Julio - diciembre de 2015 - ISSN: 1794-192X - pp. 89-100. This work is licensed under CC BY-NC-ND. Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social (pdf). *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/2264>
- José Carlos del Toro Ríos, A. F. (2005). *CONTROL INTERNO*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de CONTROL INTERNO: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Maiterst. (30 de 11 de 2018). *¿Qué es endeudamiento en contabilidad?* Recuperado el 23 de 08 de 2020, de *¿Qué es endeudamiento en contabilidad?*: <https://www.rankia.cl/blog/ideas-emprendimiento-chile/4096656-que-endeudamiento-contabilidad>
- Microcrédito. (23 de 04 de 2012). *Microcrédito*. Obtenido de contributors, Descuadrando: <http://descuadrando.com/index.php?title=Microcr%C3%A9dito&oldid=4886>
- Morales Castro , J., & Morales Castro, A. (2014). CRÉDITO Y COBRANZA. En A. M. José Antonio Morales Castro, *Economía digital Credito y Cobranza* (pág. 294).

MEXICO: PRIMERA EDICION. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de

<https://drive.google.com/file/d/0B9FIUGP8i39rN2owZ192VGpMckU/view>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *DEFINICIÓN DE*. Recuperado el 23 de 08 de

2020, de DEFINICIÓN DE: <https://definicion.de/prodigo/>

Roldán, P. N. (s.f.). *Deuda externa*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de Deuda externa:

<https://economipedia.com/definiciones/deuda-externa.html>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



ANEXO



ANEXO 1

ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DEL AREA LEGAL Y AL GESTOR DE COBRANZA DE LA FUNDACION ESPOIR

1. ¿La Fundación Espoir cuenta con políticas de créditos?
2. ¿Cuántos tipos de créditos ofrece la Fundación Espoir?
3. ¿Los créditos que ofrecen esta organización están asegurados y cuál es su aseguradora?
4. ¿Cuáles son los problemas que creen ustedes por los que surgen cartera vencida?
5. ¿A partir de que numero de cuota empiezan a darse la morosidad por parte de los socios?
6. ¿Creen ustedes que el departamento de cobranzas está realizando una buena gestión para minimizar la cartera vencida en la Fundación?
7. Las estrategias o métodos que utiliza la Fundación Espoir son efectivos para la recuperación de cartera
8. ¿Creen ustedes que se ha reducido la cartera vencida tomando como referencia los años 2018 y 2019?



ANEXO 2



¡Nuestro crédito marca la diferencia!

BALANCE GENERAL

		Al:	31-dic.-17	31-dic.-18	31-dic.-19
Código	Nombre de Cuenta		Valores	Valores	Valores
1	ACTIVO		50,090,281	56,233,212	63,791,029
11	FONDOS DISPONIBLES		295,322	600,626	682,798
13	INVERSIONES		0	0	800,000
14	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		47,165,235	53,037,849	59,782,656
1499	(Provisiones para créditos incobrables)		-2,180,587	-2,103,786	-2,515,728
16	CUENTAS POR COBRAR		654,151	687,468	840,485
17	BIENES REALIZABLES		7,000	7,000	172,976
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		1,466,148	1,481,790	1,446,003
19	OTROS ACTIVOS		502,424	418,479	66,110
2	PASIVOS		40,052,004	44,140,104	49,366,188
25	CUENTAS POR PAGAR		4,608,403	5,708,015	5,383,034
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		35,443,600	38,432,089	43,983,154
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		28,445,648	34,314,437	40,985,208
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público		3,619,286	1,243,153	425,946
2608	Préstamo subordinado		2,000,000	2,000,000	2,000,000
2690	Otras obligaciones		1,378,667	874,500	572,000
29	OTROS PASIVOS		0	0	0
3	PATRIMONIO		10,038,278	12,093,108	14,424,841
	PASIVO + PATRIMONIO		50,090,281	56,233,212	63,791,029



ANEXO 3



¡Nuestro crédito marca la diferencia!

INDICADORES DE GESTION Y CARTERA DE CREDITO				
	Al:	31-dic.-17	31-dic.-18	31-dic.-19
NUMERO DE EMPLEADOS TOTALES		348	360	382
NUMERO DE PERSONAL DE CREDITO		148	164	179
NUMERO DE PERSONAL DE EDUCACION		22	13	14
NUMERO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO		178	183	189
NUMERO DE REGIONALES		5	5	5
Puntos de Atención		21	21	21
CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA				
TOTAL CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		49,345,823	55,141,635	62,298,383
PRESTAMOS GRUPOS COMUNALES EN USD		26,103,219	28,762,348	30,420,305
PRESTAMOS METODOLOGIA INDIVIDUAL EN USD		23,242,603	26,379,288	31,878,078
MOROSIDAD 1 DIA		418,020	345,678	405,378
RIESGO 1 DIA		1,042,192	932,831	1,139,517
RIESGO 30 DIAS		741,766	514,930	670,123
% MORA 1 DIA		0.85%	0.63%	0.65%
% RIESGO 1 DIA		2.11%	1.69%	1.83%
% RIESGO 30 DIAS		1.50%	0.93%	1.08%
VOLUMEN DE CREDITO Hombres		15,815,531	19,173,729	22,925,155
VOLUMEN DE CREDITO Mujeres		33,530,291	35,967,907	39,373,228
PROVISIONES		2,180,587	2,103,786	2,515,728
NUMERO DE BANCO COMUNALES		2,859	3,015	2,961
NUMERO DE BENEFICIARIAS (SOCIAS MUJERES)		48,143	49,853	51,034
NUMERO DE BENEFICIARIOS (HOMBRES)		11,927	13,944	15,597
NUMERO DE PRESTATARIAS CON CREDITO MUJERES		35,612	36,710	37,261
NUMERO DE PRESTATARIOS CON CREDITO HOMBRES		9,570	11,063	12,273
ROA		3.40%	3.84%	3.65%
ROE		17.99%	18.67%	16.20%

.....
Dr. Francisco Moreno
Director Ejecutivo

.....
Ing. Eduardo Muñoz
Director Financiero

.....
CPA. Yadira Freire
Contadora