

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis del riesgo crediticio de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Integral Gualanteca R.L.
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Rosa María Gallegos Vanegas

Guatemala, marzo 2013

**Análisis del riesgo crediticio de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Integral Gualanteca R.L.
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Rosa María Gallegos Vanegas

Lic. José Francisco Prado Chávez (Asesor)

Dr. Luis Roberto García Leiva (Revisor)

Guatemala, marzo 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana de Guatemala

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo

Coordinador

**– Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED**

Licda. Francis Garnica
Examinadora

Licda. Marisol Arroyo Castillo
Examinadora

Licda. Ingrid de Núñez
Examinadora

Lic. Francisco Prado Ch.
Asesor

Lic. Luis Roberto García Leiva
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

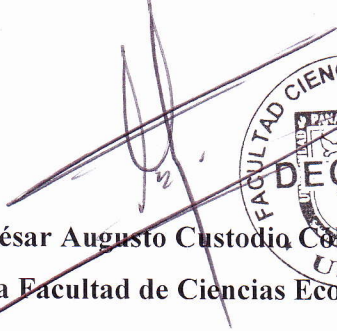
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0021-2013-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 25 DE FEBRERO DEL 2013

De acuerdo al dictamen rendido por doctor Luis Roberto García Leiva, tutor y licenciado José Francisco Prado, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL GUALANTECA R.L.”. Presentada por la estudiante Rosa María Gallegos Vanegas, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.586, de fecha 19 de enero del 2,013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Custodio Cobarr
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



Guatemala, Noviembre 29 del año 2,012

Licenciado
César Custodio
Decano Facultad Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

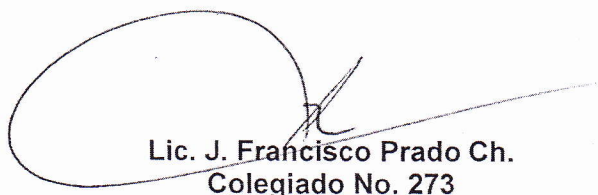
Licenciado Custodio

He procedido a revisar el trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED- titulado: **“Análisis del riesgo crediticio de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Gualanteca R.L”**, elaborado por la estudiante: **Rosa María Gallegos Vanegas**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciada en Administración de Empresas”**.

En mi calidad de Asesor de dicho trabajo, me permito informarle que el mismo se realizó conforme a los reglamentos internos de esta Universidad y que, en mi opinión cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana, por tal razón, apruebo el trabajo con una nota final de: **Ochenta (80) puntos**, y emito sobre el mismo: **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad para suscribirme.

Atentamente,



Lic. J. Francisco Prado Ch.
Colegiado No. 273

Guatemala, 03 de enero de 2013.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

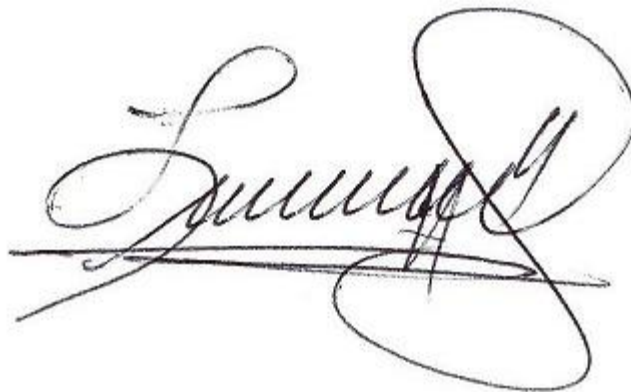
Estimadores señores:

En relación al trabajo de revisión del informe final de la Práctica Empresarial Dirigida del tema: “**Análisis del riesgo crediticio de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Gualanteca R.L**” elaborado por la estudiante **Rosa María Gallegos Vanegas** de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, al observar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el mismo cumple con los requisitos, por lo tanto doy el dictamen de **Aprobado** al tema desarrollado en dicha investigación.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Roberto García Leiva', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Dr. Luis Roberto García Leiva
Revisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 134.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante GALLEGOS VANEGAS, ROSA MARÍA con número de carné 1224679, aprobó con 79 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día diecinueve de enero del año dos mil trece._____

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los cinco días del mes de febrero del año dos mil trece._____

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. M.Sc. Alba de González
Secretaria General



Laura B.
cc. Archivo.

Dedicatoria

- A Dios Nuestro padre creador supremo, el centro de mi fe y mi fuente de fortaleza, sabiduría y amor.
- A mis padres Elías Gallegos y Elida Vanegas de Gallegos, por su amor incondicional, por sus esfuerzos y los valores enseñados.
- A mi esposo Manuel López Oliva, por apoyarme siempre en la búsqueda de mis metas, por ser un modelo a seguir, por su fortaleza, paciencia y amor incondicional.
- A mis hijos Jenifer Paola y Manuel Alexander, por ser mi motivación para seguir adelante cada día, y que mi triunfo sea un ejemplo para ellos.
- A mi hermano Oscar Emilio Gallegos, por su cariño de siempre.
- A mis amigos A cada uno que en algunos momentos me dieron su apoyo, mi cariño de siempre.
- A mis compañeros Sonia, Alejandra, Irmy, Ángel, Jorge, Luis Fernando, Julio, Pablo y demás compañeros de promoción; por la enseñanza mutua, los ánimos cuando la tarea agobiaba, pero sobre todo por ser más que compañeros, pues me brindaron su amistad, y me permitieron ser su amiga.
- A mi compañero Julio Hoy que te has ido, tus compañeros/as sentimos un dolor muy intenso, y una punzada en el alma; nos quedan tus sueños; nos quedan tus palabras; tu risa... Nos queda tú bello recuerdo, que Dios te tenga en un lugar muy especial, siempre vivirás en nuestros corazones. Hasta pronto, nuestro querido Julito.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Antecedentes	
1.1 Reseña histórica	1
1.2 Estudios previos	3
1.3 Visión	4
1.4 Misión	4
1.5 Estructura Organizacional	5
1.6 FODA	6
Capítulo 2	
Marco teórico	
2.1 Breve historia del cooperativismo guatemalteco	7
Membresía abierta y voluntaria	9
Control democrático de los miembros	10
Cooperación entre cooperativas	11
Que es crédito y donde obtenerlo	12
Crédito bancario	12
Prestamos de bancos estatales	13
Prestamos de bancos privados	14
Crédito no bancario	14

Financiación Propia: Ahorro personal o familiar	14
Préstamos de amigos vecinos	15
Préstamos de organizaciones no gubernamentales	15
Otras entidades financieras	16
Crédito alternativo	16
Que es el crédito	18
Morosidad	19
Políticas de cobranza	21
Tasa de interés	21
Que es un préstamo	22
Clases de préstamo	23
Tipos de deudores	24

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema	25
3.2 Justificación	25
3.3 Pregunta de investigación	25
3.4 Objetivos	26
3.4.1 Objetivo general	26
3.4.2 Objetivos específicos	26
3.5 Alcances	26
3.6 Limitaciones	26
3.7 Metodología	27

3.8 Sujetos de la investigación	27
3.9 Instrumentos	29
Capítulo 4	
4.1 Resultado de la investigación	30
Entrevista realizada al jefe del departamento de cobros	30
Entrevista realizada al jefe del departamento de créditos	31
Entrevista realizada al contador general	32
Capítulo 5	
5.1 Análisis de la investigación	33
Conclusiones	34
Propuesta	35
Propuesta 1	36
Elaborar políticas de cobros	36
Uso del manual de cobros	37
Metodología para el cobro	37
Proceso de cobranza	38
Aviso de vencimiento	39
Segundo aviso de cobros	40
Presupuesto de implementación de políticas de cobros	41
Cronograma de implementación de sistemas de control de cartera	42
Desarrollo de la implementación del sistema de cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y crédito	43
Propuesta 2	44
Realizar un convenio con los bancos del sistema, para tener a diario la planilla de los pagos realizados por los socios	44

Servicios prestados por los bancos del sistema	45
Presupuesto de integración bancaria para la recepción de depósitos bancarios por concepto de pago de préstamos de cuentahabientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito gualanteca, R.L	46
Referencia bibliográfica	47
Anexos	48
Anexo 1	49
Anexo 2	50
Anexo 3	51

Resumen

El presente se basa principalmente en la implementación y desarrollo de procesos adecuados para gestión y administración de la cartera de créditos para una institución financiera, en la que se planteó como objetivo general: Evaluar cómo maneja la cartera de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito integral Gualanteca R.L, (nombre ficticio que se usara en el documento) Del objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos: a) Cómo maneja el área de financiera la cartera de créditos.; b) ; Evaluar el control en pagos que realizan los asociados en bancos del sistema c) Conocer los procedimientos para el cobro de intereses y cuotas de créditos morosos; d) Investigar procedimientos y lineamientos metodológicos para contribuir a la mejora del departamento de créditos, para garantizar la recuperación de los préstamos y reducir el riesgo de pérdida de capital., e) Elaborar una propuesta de mejora, para la recuperación de la cartera de créditos.

La metodología implementada en la investigación es de tipo descriptivo, realizándose mediante la aplicación de procedimientos con la finalidad de describir situaciones, registros o procesos de la institución. Los instrumentos de investigación corresponden a la elaboración de cuestionarios, entrevistas, y visitas a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integral Gualanteca R.L., se aplicaron la metodología y procedimientos claramente definidos.

El resultado del diagnóstico realizado a la empresa, refleja, en base al trabajo efectuado que el departamento contable financiero es el encargado de llevar el registro de las operaciones en este caso específico de los créditos y cobros realizados, para lo cual debe contar con un sistema que le permita controlar estas operaciones y que se registren correctamente en los libros de la entidad.

Se estableció que actualmente no se tiene control de los pagos que los socios realizan en bancos del sistema, debido a que estos se liquidan hasta que el cliente llega a la cooperativa a reportar su pago, se determinó que el departamento de créditos es el que maneja todos los préstamos otorgados por la entidad; debe tener toda la normativa correspondiente para poder desempeñar sus funciones y lograr los objetivos de la cooperativa, se observó que el personal del

departamento de créditos tiene conocimiento de las políticas de créditos, pero no las aplican como debe ser, no las tienen a su alcance.

En la cooperativa no se cuenta con políticas de cobros, todavía están en proceso de elaboración, lo que genera una debilidad en el proceso de recuperación de la cartera.

Introducción

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Durante la última década, las cooperativas de ahorro y crédito han obtenido un crecimiento sumamente acelerado debido a la confianza de sus asociados. Por esa razón toda entidad, con una administración adecuada y eficiente debe contar dentro de sus políticas, con un sistema de control interno que responda a las exigencias del mercado globalizado; para alcanzar sus objetivos y metas trazadas en el menor tiempo posible. En los últimos años muchas entidades se han focalizado más en la prevención y detección de riesgos, pero en ausencia de estándares detallados para los controles ha conducido a que algunas cooperativas de ahorro y crédito tengan incertidumbre respecto de si sus prácticas son adecuadas o comparables con las de la competencia o si se han perdido algunos de los éxitos logrados por las entidades líderes.

Las actuales administraciones de este tipo de entidades no prestan la importancia adecuada a los controles internos del departamento de créditos, utilizan la información de este departamento para tomar decisiones, sin tener en cuenta el grado de error que pudieran contener y en el peor de los casos que la información procesada contenga irregularidades, es por eso que se hace necesario evaluar el Sistema de Control Interno que actualmente se utiliza en el otorgamiento y recuperación de la cartera crediticia por el grado de importancia y materialidad que tiene este rubro.

En la medida que las instituciones crecen, así también, han incrementado los riesgos y la importancia de administrar de una forma eficiente la cartera de créditos. Para responder a la necesidad de establecer la consecuencia de una adecuada gestión y administración de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Gualanteca, R. L se realizó la presente investigación, y se elaboró el documento siguiente que se encuentra estructurado por los capítulos que se describen a continuación: En el capítulo 1 constan los antecedentes, o la reseña histórica, en el cual se dan a conocer datos importantes de la institución, en el capítulo 2, se presenta el marco teórico en el que se conceptualizan todos los términos utilizados en la elaboración del presente documento, así mismo se abarcan con amplitud todos los temas que fueron necesarios

investigar para el desarrollo de la investigación. En el capítulo 3 se hace el planteamiento del problema, lo que nos lleva a realizar la pregunta de investigación, la justificación para el desarrollo de la investigación, los objetivos generales y específicos del documento, así como los alcances y límites del mismo, metodología, sujetos de la investigación, los instrumentos que se utilizaran, y el procedimiento que se realizara para la elaboración del presente informe. Los resultados de campo obtenidos en la investigación, están detallados en el capítulo 4, para obtener estos datos se elaboró una matriz de sentido, la cual mostrara las observaciones principales de cada pregunta. El capítulo 5 muestra el análisis de la investigación realizada, para la que se llevó a cabo una entrevista con cada uno de los jefes de cada departamento de cobros, créditos y contador general, en base a los resultados

Obtenidos se dan las conclusiones las que llevan a hacer la propuesta, que indican los recursos necesarios a implementar para mejorar la forma de recuperar la cartera morosa de la cooperativa, y para finalizar se pueden encontrar las conclusiones y fuentes consultadas para la elaboración de este documento.

Capítulo 1

Antecedentes

1.1 Reseña histórica:

Reseña histórica cooperativa de Ahorro y Crédito Gualanteca R.L

Nació en el seno de la Iglesia Católica, en un local pequeño que proporcionó la parroquia, en el cual se atendió a 27 catequistas que son sus fundadores, al principio los catequistas se reunían el primer viernes de cada mes donde se comprometían a ahorrar Q.0.25 y así lograron reunir los primeros Q. 50.00 los cuales fueron prestados al primer asociado, posteriormente solo se atendía una vez a la semana el día sábado.

Veintisiete catequistas hombres de condición humilde con el entusiasmo de Monseñor, fundaron el círculo de ahorro que fue una especie de caja de ahorro y crédito, con el único objetivo de prestar ayuda económica a sus miembros en caso de cualquier eventualidad.

Luego se encaminó las gestiones ante el Ministerio de Economía, para la aprobación de los Estatutos de una cooperativa de ahorro y crédito la que se llamaría Gualánteca R.L.

FENACOAC se interesó por el surgimiento de la nueva cooperativa, se vio la posibilidad de ayudar a los más pobres, a los que no eran sujetos de crédito en ningún banco del sistema. Fue tanto el interés que algunos asociados por su propia cuenta le hablaban a las personas de las bondades de la cooperativa, daban tres pláticas respectivas y los ingresaban.

El 19 de febrero de 1966 se convirtió en la cooperativa de ahorro y crédito Gualánteca RL. Con sus estatutos en trámite.

Y el 26 de mayo de 1967 fueron aprobados sus estatutos, con ello nació la esperanza de una mejor vida de las personas de pocos recursos económicos, trabajadoras y honradas.

Comenzó a funcionar como círculo de ahorro y Cooperativa en la casa parroquial, con el tiempo crece y de un solo día, se pasa a atender todos los días hábiles se dispuso alquilar un local y pasa la novel cooperativa a un local.

Entre el año de 1,973 y 1,974 se compró el terreno, y se pagó el plano del edificio el que sufrió varias modificaciones

El 23 de mayo de 1988 se traslado de domicilio con lo que se realiza el sueño de los cooperativistas de la Gualánteca.

Durante muchos años a directivos y empleados no les preocupó la competencia, pero en la década de los 90 los bancos abrieron sus ventanillas al público en busca de captar recursos, esto obligó a pensar en ser más competitivos aunque la filosofía del movimiento es servicio, tiempo atrás se había tenido el slogan: no por lucro ni por caridad sino por servicio, pero esto también cambió en parte sin perder de vista el servicio, pero se pensó un poco más como empresa.

En 1993 con el proyecto de fortalecimiento cooperativa AID-FENACOAC, se mejoró la imagen física de la cooperativa y se remodeló.

En mayo de 1972 nos alentaba la idea de que pronto alcanzaría la cooperativa los Q 100,000.00 no era para menos se ahorran centavos y con el año que funciono el circulo de ahorro dejó Q455.50 a la joven cooperativa. Se alcanzó el millón en noviembre del 77, Los buenos asociados la llevan en el corazón, la comparten con otros, son solidarios y la hacen crecer.

A partir de su inauguración que fue el 2 de junio del 2,002 la cooperativa empezó un largo camino por recorrer ya que se construyó un edificio que rompió con el esquema de construcción en el municipio, dándole más solidez, ya que hasta la fecha son cientos de asociados nuevos que ingresan tanto adultos como infanto juvenil que utilizan los servicios que se prestan, ahorro corriente, depósito a plazo fijo, prestamos, seguros, Remesas familiares.

En enero del 2,003 de inaugura el servicio de remesas familiares el cual se trabaja a través de FENACOAC y las empresas red Vigo y rapid Money, en esa fecha se entregaron 10 remesas en el mes, y la actualidad se entregan más de 400 remesas mensuales.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Integral, Gualánteca, ha podido consolidarse con mucho sacrificio y trabajo logrando el 30 de septiembre del año en curso escalar a un sitial a nivel nacional en el país como lo ha reconocido la federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACOAC , ya que la certificó como cooperativa ACTIVA al haber obtenido la máxima clasificación A-12, distinción que es dada luego de ser analizado el estado de situación

de cada cooperativa y en el presente caso la institución lleno los requisitos para ser identificada como una de las organizaciones cooperativas mejor clasificada del año.

Esta clasificación se ha logrado al esfuerzo y trabajo de los diferentes Consejos Administrativos, Comisiones de Vigilancia, Gerencia y Trabajadores en general, así como a la confianza y puntualidad de todos sus asociados.

1.2 Estudios previos:

Reconfigurar el procedimiento de cobros en Cooperativa Guastatoya PED- Allan Ernesto Salguero Florián Guatemala, febrero de 2011.

El presente estudio se realizó con el objetivo de Reestructurar el procedimiento de cobros en Cooperativa Guastatoya. Una cooperativa es una institución financiera establecida generalmente en todo el territorio nacional actualmente la federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito cuenta con más de ciento noventa agencias, y con un millón de asociados, con el fin de brindar soluciones financieras de calidad a nuestros asociados. Dentro de los cuales destacan nuestro servicio de crédito que tiene como misión brindar desarrollo socio económico a nuestros asociados. Así mismo, la cooperativa ofrece otros servicios como el ahorro, seguros y remesas familiares, servicios que le permiten contar con una gama más amplia de servicios financieros.

En un mundo cambiante como el que vivimos es necesario que día a día estemos en constante actualización en cuanto a los procedimientos y procesos, que se realizan en las cooperativas a nivel nacional. La oficina central de la Cooperativa Guastatoya. está ubicada en el Municipio Guastatoya departamento el Progreso y la agencia analizada es la agencia ubicada en la cabecera departamental de Jutiapa, ubicada en la calle 15 de Septiembre.

Consecuencias financieras de la adecuada gestión y administración de las cuentas por cobrar de Cooperativa de Ahorro y Crédito Dos Pinos R.L.” José Domingo Valdizón Conde Cobán, Guatemala, noviembre de 2001.

La actual investigación se basa principalmente en la implementación y desarrollo de procesos adecuados para gestión y administración de la cartera de créditos para una institución financiera, en la que se planteó como objetivo general: dar a conocer a la administración de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Dos Pinos R.L. las consecuencias financieras del debido control de las cuentas por cobrar.

Evaluación del departamento de créditos e implementación de comité de créditos de la empresa El Crédito, S.A. Mario René Son Morales Guatemala Abril de 2011

El presente informe tiene como objetivo determinar las principales razones por las cuales las cuentas por cobrar clientes de la empresa ha caído en un grado de morosidad alto. Se estableció que la empresa no cuenta con un departamento de créditos que analice a fondo las solicitudes de crédito que recibe para evaluar de forma razonable si el solicitante tiene la capacidad de pago para responder por la deuda que contrae con la empresa lo que ha provocado que al momento de exigir su cobro mediante un proceso jurídico se dificulte su recuperabilidad debido a que los deudores no cuentan con garantías reales o bienes suficientes para cubrir la deuda contraída.

Por tal motivo, el objetivo por el cual se realizó esta investigación como parte de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), fue evaluar completa y objetiva el área de créditos y cuentas por cobrar clientes, con la finalidad de encontrar la forma adecuada de analizar y autorizar las solicitudes de crédito que recibe la empresa para que esto permita incorporar los cambios necesarios en el área de créditos y evitar autorizar solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos por la empresa.

Situación actual de la empresa:

1.3 Visión

Ser la primera opción de intermediación financiera que promueve el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados.

1.4 Misión

Proveer mediante cobertura amplia, productos y servicios financieros accesibles y competitivos que satisfagan las necesidades de los asociados

Valores

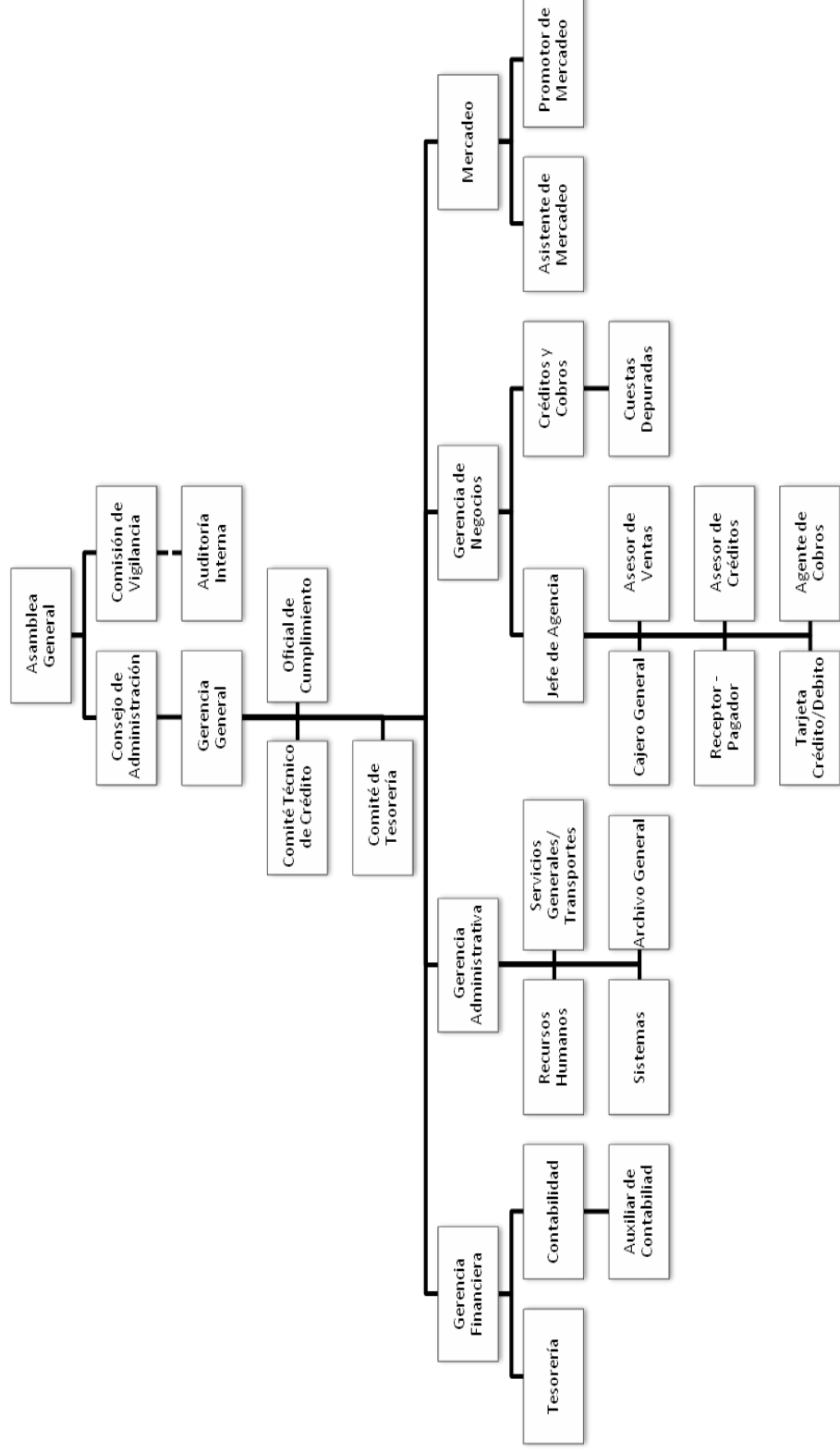
Cooperación, Integridad, Lealtad, Solidaridad, Igualdad, Responsabilidad, Respeto, Honestidad, Honradez, Compromiso

Ilustración No. 1

1.5 Estructura organizacional:

El presente organigrama que se presenta en este informe es tomado de la última creación realizada por el departamento de recursos humanos en septiembre del año dos mil once, y el que actualmente es utilizado en todas funciones administrativas para establecer los canales de comunicación y niveles de jerarquía dentro de la institución.

Estructura organizacional de Cooperativa de Ahorro y crédito integral Gualanteca, R.L



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral R.L Gualanteca. Marzo 2012.

1.6 FODA fue realizado en marzo de 2012, a la cooperativa de Ahorro y crédito Integral, Gualanteca, R.L, mediante la metodología de lluvia de ideas, con la colaboración del personal del área de financiera, como también del gerente general, ya que son quienes tienen un mayor conocimiento de la institución, este análisis FODA nos permite identificar los temas más relevantes a tratar en esta investigación, las cuales se describen en el esquema.

Factores Externos no controlables	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Única cooperativa en el sector • Fortalecimiento del sistema cooperativo • Desarrollo de la micro y pequeña empresa • Creación del fondo de garantía MICOOPE • Pertenecer al sistema cooperativo FENACOAC • • 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de los créditos para el lavado de dinero • Mercado competitivo • Creación de leyes que puedan afectar la actividad cooperativa • Otorgamiento de créditos por parte del gobierno a bajas tasas • Crecimiento de entidades financieras que otorgan créditos de manera fácil • Créditos que puedan otorgar los bancos del sistema a menor tasa de interés • Los requisitos de las otras entidades financieras son más accesibles.
Factores Internos controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en el trámite de los créditos • La tasa de interés es muy competitiva en el mercado • Agilidad en el trámite de solicitudes de crédito • Solvencia patrimonial • Morosidad decreciente 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un procedimiento adecuado de cobros que permita tener un control de la cartera morosa. • Alto nivel de créditos en cartera morosa. • No contar con sistema de control de los cobros (recuperación) de los préstamos otorgados por depósitos en bancos • No contar con un sistema de control de riesgo crediticio •

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Gualanteca R.L . Marzo 2012.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Breve historia del cooperativismo guatemalteco

Como en muchas partes del mundo, llega a Guatemala noticias de las ventajas de la organización cooperativa, se crea el Decreto 630 “Ley de Sociedades Cooperativas”, sin embargo por el poco conocimiento sobre los diferentes aspectos de estas organizaciones, la falta de experiencia y una mala copia de la legislación Mexicana, no tuvo mayores alcances; más bien la ley se utilizó para la formación de sociedades mutualistas.

El 21 de noviembre de 1906, se promulga el Decreto 669, Ley Protectora de Obreros, creando “cajas cooperativas de socorro” para tener recursos para el pago de indemnizaciones laborales.

En la época de la revolución (1944) el país entró en una nueva etapa socioeconómica y al promulgar su Constitución política en su Artículo 94 estableció: “El Estado proporcionará a las colectividades y cooperativas agrícolas instrucción técnica, dirección administrativa, maquinaria y capital” y el Artículo 100 de ese mismo documento indica: “Se declara de urgente necesidad social el establecimiento de sociedades cooperativas de producción, así como la legislación que las organice y fomente”. Para hacer realidad este mandato, se crea el Departamento de Fomento Cooperativo (adscribo al Crédito Hipotecario Nacional) mediante el Decreto 146.

Dada la anterior situación, se hacía sentir la necesidad de una nueva ley cooperativa que se ajustara a la realidad de esos tiempos, es así como el 13 de julio de 1949 “Año Quinquenio de la Revolución” el Congreso aprueba el Decreto No. 643, con esta nueva ley se amplió el horizonte para el crecimiento del movimiento cooperativo .

El 7 de octubre de 1953, se crea el Decreto No. 1,014, se suprime el Departamento de Fomento Cooperativo, la ley confió el desenvolvimiento de las cooperativas a una “oficina específica” adscrita al Ministerio de Economía y Trabajo; al cerrarse el Departamento de Fomento, se estaba cerrando una labor que si bien no había crecido como se esperaba, al menos era una experiencia valiosa. Cuando las cooperativas se vieron sin el apoyo de una institución, el movimiento se

desorientó, creando desconfianza y riesgos, lo cual impidió un crecimiento y desarrollo adecuados.

Al suscitarse el movimiento contrarrevolucionario en el país; las cooperativas fueron señaladas de comunistas, por lo que el término creó temor entre los cooperativistas, contribuye a generar crisis que se pagó con cárcel, exilio y muerte de dirigentes y la desaparición de organizaciones ya fortalecidas.

El Gobierno al encauzar nuevamente a las cooperativas y mientras emite la nueva ley de estas organizaciones, emite el Decreto Presidencial No. 560 de fecha 27 de febrero de 1,956 y encarga a la Superintendencia de Bancos asumir las funciones que correspondían al Departamento de Fomento Cooperativo; sin embargo los cooperativistas conocedores de que el Gobierno de turno no compartía con ellos y aunque deseaban organizarse nuevamente para bien de sus familias y de su comunidad, no lo hacían por temor, por lo que este Decreto realmente no hizo mucho por las cooperativas.

Tres años más tarde, con un nuevo Gobierno, se emite el Decreto No. 1,295 de fecha 23 de junio de 1,959, que básicamente encarga la atención de las cooperativas al Ministerio de Economía, con excepción de las agrícolas y pecuarias que serán atendidas por el Ministerio de Agricultura, lo que hace que surja nuevamente el cooperativismo.

Conforme las cooperativas surgen y la fundación de federaciones de cooperativas, hizo imperativo una nueva ley y al atender mandatos constitucionales se publica en el Diario Oficial con fecha 29 de diciembre de 1,978, el Decreto Legislativo No. 82-78 “Ley General de Cooperativas”, las cooperativas logran un nuevo repunte para su fortalecimiento; así mismo se obtienen la creación del Instituto Nacional de Cooperativas - INACOP - y la Inspección General de Cooperativas - INGECOP-. Al año siguiente se publica el 18 de julio de 1,979 en el Diario Oficial el “Reglamento de la Ley General de Cooperativas” Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 7-79. Con estos instrumentos jurídicos se centran en una sola institución, el INACOP, todos los esfuerzos de promoción, políticas de apoyo al quehacer cooperativo y la fiscalización es asignada a la INGECOP.

Con el correr de los años el cooperativismo afianzó en el ánimo de los guatemaltecos, muchas cooperativas de diversa clase se han formado y ya son miles los compatriotas, que debidamente organizados, llevan desarrollo a sus familias y a sus comunidades.

Marco doctrinario:

La razón por la cual se reconoce a los Pioneros de Rochdale como los organizadores de la primera cooperativa, es precisamente por haber definido la base doctrinaria y los principios filosóficos de estas organizaciones a partir de 1,844. Después de 150 años, la Alianza Cooperativa Internacional los revisa y el 23 de Septiembre de 1,995 aprueba lo siguiente:

Definiciones importantes:

cooperativa:

Es una organización autónoma y privada de personas que se han constituido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democrática controlada, con Personalidad Jurídica y se gobierna por su estatuto.

Valores

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Principios:

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas practican sus valores.

1er. principio.

Membresía abierta y voluntaria.

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

2do. principio.

Control democrático de los miembros.

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa deben responder ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de integración superior como federaciones y confederaciones o asociaciones también se organizan con procedimientos democráticos.

3er. principio.

Participación económica de los miembros.

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía.

4to. principio.

Autonomía independencia.

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) y si tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

5to. principio.

Educación, entrenamiento e información.

Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyen eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general particularmente a jóvenes y creadores de opinión, a cerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

6to.principio.

Cooperación entre cooperativas.

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7mo. principio.

Compromiso con la comunidad.

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas estrategias y tácticas aceptadas por sus miembros.

Características de la cooperativa:

Pertenecen a sus miembros, no al Estado ni a sus Instituciones.

Son organizaciones de personas, no de capitales.

Igualdad de derechos y de obligaciones para todos los cooperativistas.

El ingreso y permanencia dentro de la Cooperativa tienen carácter voluntario.

Tienen como finalidad, el mejoramiento económico y cultural de sus miembros.

Cada cooperativa es una empresa económica, con un interés social.

Marco legal.

Las asociaciones cooperativas en Guatemala, se rigen actualmente por la Ley General de Cooperativas Decreto Legislativo Número 82-78, y Acuerdo Gubernativo Número M. De E. 7-79 Reglamento de la Ley General de Cooperativas.

La Ley General de Cooperativas nos indica en su ARTÍCULO 2°. Que “Las Cooperativas debidamente constituidas, son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la presente Ley. Tendrán personalidad jurídica propia distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el Registro de Cooperativas”.

Se rigen por su Estatuto, su capital es variable, su duración es indefinida y sus fines son de prestación de servicios no de lucro, por lo cual los excedentes se distribuyen entre sus asociados en proporción a su participación en las actividades productivas y económicas de la misma, previo cumplimiento de la declaración de los impuestos respectivos.

Las cooperativas podrán desarrollar cualquier actividad lícita, comprendida en los sectores de la producción, la comercialización, el consumo y prestación de servicios, compatibles con los principios y valores del espíritu cooperativista.

Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP)

Qué es el crédito y dónde obtenerlo

El crédito es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo.

La respuesta a dónde obtener el crédito no es difícil, pero sí es muy amplia y compleja por la variedad de posibilidades que se ofrecen de acuerdo con el país. Hay dos tipos de crédito: el bancario y el no bancario.

Crédito bancario

El crédito bancario proviene de bancos estatales y de bancos privados.

Préstamos de bancos estatales

Son variadas las entidades públicas que actúan o han actuado en nuestros países como entidades financieras, entre ellas se destacan los bancos de desarrollo, de fomento, comerciales, mixtos, agrario, industrial, de vivienda.

A este tipo de préstamos tienen acceso las PYME que reúnan una serie de condiciones, entre las cuáles están: demostrar que han funcionado por un tiempo suficiente, que tienen bienes propios como garantía, rentabilidad del proyecto, ser confiables en términos de pago, que lleven una contabilidad básica, clientela establecida.

La mayoría de los préstamos que se otorgan son de corto plazo, por lo cual se ven limitados a adquirir activos fijos como tierra, local, maquinaria y equipos que son bienes que sólo pueden ser amortizados en el mediano y largo plazo, sin causar problemas de flujo.

Para obtener este tipo de préstamos la PYME debe firmar un pagaré, tener fiadores o activos que puedan ponerse en garantía. El pago del capital y de los intereses lo establece el banco.

Es bueno, antes que nada, conocer bien la gama de posibilidades que se ofrecen y cuáles son las más convenientes.

El préstamo personal es el más sencillo y se concede en función de la solvencia del solicitante y su capacidad de pago.

El préstamo comercial o de corto plazo es a menos de un año y por lo general a 90 días. Constituye en los hechos, un adelanto de 90 días del dinero que la empresa espera cobrar de sus clientes. Por eso se pagan intereses y/o comisiones. Un buen empresario debe aprender a disminuir al máximo posible el pago de intereses y comisiones.

El préstamo a largo plazo mayor a un año, requiere mayores garantías, o más fuertes (garantías reales) que los de corto plazo que generalmente las PYME y en ellas, las mujeres, tienen mayor dificultad a obtener. Se utilizan para financiar inversiones en activos fijos (muebles o inmuebles). Este tipo de préstamo requiere de una justificación mayor, que puede alcanzar hasta la

presentación de un proyecto. Supone un seguimiento continuo por parte del banco, debido a la extensión del plazo a las variaciones que se pueden producir en este tiempo.

Préstamos de bancos privados

Las condiciones exigidas por los bancos privados, en términos de tasas de interés, plazo y garantías son más duras que las de los bancos públicos. De allí que sea muy difícil para las PYME tener acceso a sus recursos, solo cuando estos bancos canalizan fondos internacionales específicos para pequeñas unidades productivas el o la dueña de la PYME pueden tener acceso.

Crédito no bancario

El crédito no bancario es cualquier préstamo que no sea otorgado por los bancos del sistema bancario del país. En muchos casos, no es supervisado por las autoridades monetarias del país (Banco Central o Superintendencia de Bancos u otra similar).

Las siguientes son las formas más comunes que asume la oferta de crédito: Financiación propia: ahorro personal o familiar, Préstamos amigos, vecinos, Préstamos ONG, Préstamos proveedores de maquinaria o quipo, Crédito comercial, otras entidades financieras.

Financiación propia: Ahorro personal o familiar

Lo primero que debe hacer una empresa, cuando necesite financiación, es averiguar si ella posee esos medios y si son utilizables. Un exceso de recursos financieros disponibles o un capital de trabajo muy alto, así como inmovilizaciones excesivas (por ejemplo, máquinas en desuso), pueden ser la fuente de financiación propia, que la empresa está buscando. Es la financiación más económica y la que origina menores dificultades de obtención.

Las PYME comúnmente tienen una gran limitación de dinero y, a veces, esto no les permite realizar alguna inversión o pagar gastos de operación. Esto se ve agravado por el hecho de que, al carecer de bienes que puedan servir de garantía, no pueden acceder a otras fuentes de financiamiento. Por lo anterior, las PYME más descapitalizadas inician sus operaciones con sus bajos ahorros personales o familiares. De este modo no alcanzan el nivel de operación requerido para obtener un ingreso suficiente y cubrir así sus necesidades personales.

Préstamos de amigos vecinos

Esta Es una fuente a la que recurren las PYME, a pesar de que muchas veces cobran intereses de usura. Sin embargo, son fuentes que no solicitan ningún tipo de garantía y brindan el dinero de inmediato. El crédito oportuno y sin requisitos son aspectos fundamentales para la sobre vivencia por lo que las altas tasas de interés no son un motivo para rechazar la oferta. Desafortunadamente en muchos casos, por el tipo de relación que se establece, los prestamistas se sienten con el derecho de opinar sobre las decisiones que se deben tomar en la empresa, lo que impide que el empresario se desenvuelva libremente.

Préstamos organizaciones no gubernamentales

Una de las pocas fuentes de financiamiento que ofrece a las PYME condiciones adecuadas en cuanto a tasas de interés y plazos son las organizaciones gubernamentales sin fines de lucro, ONG, que tienen como parte de su misión organizacional el apoyar a las personas más desfavorecidas. Además, la mayoría de ellas brinda una asistencia técnica que le permita al futuro empresario mejorar sus métodos de trabajo, de producción, mercadeo de productos, contabilidad, entre otros.

Préstamos proveedores de maquinaria y equipo

Poder comprar estos activos las PYME recurren a empresas que les brinden las condiciones adecuadas de plazo para poder pagarlos. Este equipo queda como garantía y no puede ser utilizado como garantía en otro préstamo. También existen empresas que alquilan maquinaria con la posibilidad de compra (leasing).

Crédito Comercial

Esta es una de las fuentes que más utilizan las PYME con mejores condiciones económicas. El préstamo que se otorga depende de los factores fundamentales: el conocimiento y confianza que tenga el proveedor de la persona empresaria y del tipo de negocio al que se dedique. El préstamo que se otorga Es de corta duración; en general, 30 días.

Este tipo de préstamo le permite a la PYME contar con los insumos y materiales necesarios para producir y, por otra parte, también le permite dar crédito a sus clientes al financiarles sus ventas.

Otras entidades financieras

Hoy día se está viviendo un proceso bastante generalizado de transformación del sistema financiero. Además, la modernización, vía computación, nos lleva a la época de los cajeros automáticos, la intercomunicación electrónica, las tarjetas de crédito, y otras innovaciones. Se produce una gran competencia entre entidades y casi desaparece la frontera entre entidades domésticas y las internacionales. Esto obliga a mirar bien, a observar a fondo la oferta, para elegir lo más conveniente para nuestras empresas.

Según cada país de la región, se las puede identificar por ser reconocidas formalmente, o bien porque están actuando de hecho, sin control ni registro de la autoridad bancaria. Son similares a los bancos pero suelen cambiar la flexibilidad y agilidad, por intereses y comisiones más elevados, cuando "facilitan" el financiamiento.

Algunas de las entidades financieras se dedican a cobrar la facturación producida entre el cliente y la empresa (factoraje o "factoring"), asumiendo el riesgo de las facturas no pagadas, ofrecen liquidez a cambio de facturas conformadas pero, por supuesto, que a un elevado costo. También han surgido otras empresas como:

Las empresas de seguros, que buscan rentabilidad y exigen garantías de alta liquidez.

Los agentes hipotecarios que financian construcción de inmuebles contra hipotecas y

Las sociedades de capital de riesgo que buscan colocar capital en proyectos con buenas perspectivas. Utilizan variadas formas de asociación.

Crédito alternativo

El crédito alternativo es un concepto menos preciso y que contrasta con el crédito tradicional de los bancos, financieras y cooperativas de ahorro y crédito. Se refiere a cualquier institución financiera "que se sale del crédito tradicional, que atiende a una clientela que normalmente no es

sujeto de crédito, o que desarrolla servicios financieros innovadores que, tiene un enfoque de desarrollo atendiendo a segmentos de población que no participan de manera plena en los procesos de desarrollo económico.

Las instituciones que manejan crédito alternativo son: grande proyectos de cooperación internacional como los del Fondo para el Desarrollo, FIDA, la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de Norteamérica, AID y la Comunidad Económica Europea, CEE; dependencias del gobierno con líneas especiales de financiamiento de agencias internacionales no gubernamentales y las cooperativas y asociaciones gremiales con financiamiento propio e internacional.

Este tipo de crédito ha cobrado vigencia porque tiene características diferentes al crédito bancario: son formas de financiamiento más cercanas y, por lo tanto, seleccionan mejor a su clientela; son más respetados en al comunidad, brindan asistencia técnica, son menos burocráticos, piden garantías adaptadas a la situación de la persona, sus costos son más bajos que en la banca y, generalmente, la tasa de interés Es más baja.

A pesar de las ventajas anteriores, las carteras de crédito alternativo sufren problemas: pérdidas por morosidad, los sistemas contables no permiten dar seguimiento, la flexibilidad de los técnicos en cuánto a la mora hace que la institución pierda prestigio y la gente no le pague, costos administrativos altos, bajas tasas de interés que no les permiten cubrir costos.

Este tipo de créditos llega poco a las mujeres por diferentes motivos: porque los productos financieros no se adaptan a su situación, o su rol en la familia y en la comunidad y a su capacidad de respaldo ya que los bienes no están a su nombre; las actividades productivas que realizan son más diversas, y por lo tanto, los financiadores no tienen el conocimiento de cómo ellas manejan el dinero, cómo priorizan los gastos de la familia. A pesar de lo anterior, numerosos estudios han demostrado que las mujeres son mejores pagadoras que los hombres.

La palabra crédito viene del latín creditus' (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros; en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura". Así, si un molinero vende 100 sacos de trigo a un panadero, a 90 días plazo, significa que confía en que llegada la fecha de dicho plazo le será cancelada la deuda; en este caso se dice que la deuda ha sido "a crédito, a plazo".

En la vida económica y financiera se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que tenemos en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída. Gitman, (2000).

Qué es el crédito

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, y seguros y costos asociados, si los hubiera. El crédito te permite financiar tus compras de bienes y servicios para que lo disfrutes en el momento, pudiendo pagarlo de a poco en el tiempo. Gitman, (2000).

Créditos comerciales: son otorgados a personas tanto naturales como jurídicas, y se destinan para el financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios. Dentro de esta categoría se consideran también los créditos otorgados a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

Créditos a las microempresas: se destinan a personas tanto naturales como jurídicas para el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

Créditos de consumo: se conceden a personas naturales a fin de solventar el pago de bienes, servicios o gastos. En esta definición se contempla también los créditos otorgados a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

Créditos hipotecarios: son conferidos a personas naturales para la adquisición, construcción y cualquier tipo de refacción o mejoramiento de viviendas propias. Estos créditos toman como garantía el inmueble que pasa a ser hipotecado.

Tarjeta de crédito: permite acceder a bienes y servicios de manera inmediata y ofreciendo diversas formas de financiación. En la actualidad, muchas empresas ofrecen ventajas por el pago con tarjeta de crédito, como ser un financiamiento sin interés durante cierta cantidad de meses, puntos para viajes o devolución de un porcentaje por compras realizadas anteriormente.

Préstamo personal: se utiliza para solventar necesidades inmediatas. Entre ellas viajes, bodas, gastos médicos y demás premuras.

Préstamo ABCD (Adquisición de Bienes de Consumo Duradero): Se destina a obtener bienes con un valor comercial y una vida útil determinada – como autos, electrodomésticos, muebles, entre otros -. No se otorgan por el monto total sino para complementar el faltante para adquirirlos. En algunos casos, los mismos bienes sirven como garantía del préstamo.

Las instituciones suelen aplicar tasas activas y pasivas. La tasa activa es el interés que cobra el banco sobre los préstamos que otorga y se fija en función del tipo de financiamiento, la garantía, la moneda, el plazo, etcétera. Por su parte, la tasa pasiva, es la que se aplica en productos de ahorro e inversión. Es el interés que cobrará el depositante por el dinero que lleva al banco por un determinado plazo y monto que inmovilizará.

Si comparamos estas dos tasas, la tasa activa es mayor a la pasiva, por lo que es una de las ganancias que tienen los bancos, prestar más caro de lo que pagan.

(Matemática financiera para toma de decisiones empresariales, cesar Aching Guzmán)

Morosidad.

Incumplimiento de contrato, situación que se produce cuando la persona obligada por un contrato no cumple (incumplimiento definitivo), cumple tarde (cumplimiento tardío o moroso), o cumple mal (cumplimiento defectuoso). Si el deudor que incumple consigue probar que este incumplimiento se ha debido a una circunstancia ajena a su voluntad (caso fortuito o por fuerza mayor), no habrá de responder ante el acreedor al estar ante un supuesto de incumplimiento no

imputable. Pero si no logra demostrar que el fracaso se ha debido a un hecho de ese carácter, se tratará de un incumplimiento imputable. Los efectos del incumplimiento imputable se resumen en la expresión responsabilidad civil contractual, si bien, en un sentido técnico sólo debería hablarse de responsabilidad civil para denotar los daños y perjuicios ocasionados por tal incumplimiento. Si el contrato obligaba a una prestación para dar un bien concreto, el acreedor puede demandar el cumplimiento si todavía le interesa que éste se produzca, además de reclamar la indemnización por los daños y perjuicios causados. La sentencia podrá condenar a la realización de la entrega del bien en cuestión, pero si éste es ya de entrega imposible y en esa imposibilidad ha habido culpa del deudor (por ejemplo, se comprometió a la entrega de un concreto caballo de carreras y el animal ha muerto porque el deudor lo dejó morir de inanición), podrá sustituirse el pago del bien por la de su equivalente pecuniario o precio. Estas medidas componen la denominada ejecución forzosa. En último extremo la sentencia podrá además condenar a satisfacer la indemnización, si bien puede ocurrir que sólo se imponga condena sobre el primer supuesto (entrega de la cosa o de su valor equivalente), pero no se conceda en cambio la indemnización porque no se haya podido probar la realidad de los daños causados.

Cuando llega la fecha de cumplir y el deudor no lo hace, puede ser que el cumplimiento, aunque tardío, siga interesando al acreedor. Se trata del caso de la morosidad (también llamada mora). Además de la indemnización por los daños que provoque el retraso, la característica más peculiar de la mora consiste en que el deudor moroso asume los casos fortuitos hasta que se realice la entrega. Así, si se comprometió a la entrega de un caballo en determinada fecha, no lo hace y una semana después matan al caballo o un rayo lo fulmina, en los casos corrientes el deudor no respondería, pero en este caso sí, como sanción por encontrarse en mora: es como si la pérdida del animal hubiera sucedido por su culpa. Aunque en la pérdida en sí, no tenga responsabilidad alguna el deudor, sí la tiene por haber incurrido en mora.

Si el contrato contenía obligaciones recíprocas para las dos partes (como sucede en el caso de la compraventa, que genera la doble y recíproca obligación de entrega del objeto y de satisfacción del precio convenido), el incumplimiento de una de las partes faculta a la otra para optar por exigir el cumplimiento o la extinción del contrato por resolución del mismo, con la indemnización de daños y perjuicios que correspondiera en ambos casos. Además, en el caso de

que una de las dos partes cumpla, comienza ya la mora para el otro, salvo que se hayan establecido pactos distintos al respecto.

¿Existen diferentes tipos de morosidad? ¿Se puede establecer una clasificación? Se distingue la morosidad que se llama „inmediata“. Esta se da en los casos, por ejemplo, de una persona que en treinta días no te paga por cuestiones empresariales. No le llamamos morosidad sino impago y abarca desde la entrega a seis meses.

Es lo que se conoce como „morosidad tratable o de primera vuelta“ y se debe a que la empresa tiene algún problema puntual.

Después está el „fallido“, cuando el cliente se da cuenta de que ese dinero no lo va a cobrar porque la empresa tiene dificultades graves. Tiene un tratamiento de morosidad 27 diferentes

Políticas de cobranza.

Para Koontz y Weihrich, (2004) “Las políticas son como enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones”.

Es la actividad humana tendente a gobernar o dirigir la acción del estado en beneficio de la sociedad. Es el proceso orientado ideológicamente hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de un grupo. La ciencia política es una ciencia social que estudia dicha conducta de una forma académica utilizando técnicas de análisis político; los profesionales en esta ciencia adquieren el título de politólogos, mientras quienes desempeñan actividades profesionales del Estado o se presentan a elecciones se denominan políticos. El término fue ampliamente utilizado en Atenas a partir del siglo V antes de Cristo, en especial gracias a la obra de Aristóteles titulada, Precisamente, Política. El mismo Aristóteles definía al ser humano como un animal político por excelencia. También se define como política a la comunicación dotada de un poder, relación de fuerza.

Tasa de Interés

Es un monto en dinero que corresponde a un porcentaje del crédito aprobado. Este dinero debe ser pagado al emisor en retribución por el préstamo en dinero recibido. Aquellas tarjetas que estén sujetas a las normas de la Superintendencia de Banco e 31

Instituciones Financieras (SBIF), están sometidas a un cobro máximo de intereses, es decir, no pueden sobrepasar la Tasa Máxima Convencional.

Tasa fija: significa que tu crédito mantendrá un interés fijo a lo largo del período del préstamo. Una tasa fija te dará la seguridad de saber que el interés nunca cambiará durante el término del préstamo. Es decir que las cuotas son pactadas de antemano y son inamovibles sin importar lo que ocurra.

Tasa variable: quiere decir que tu crédito tendrá un interés variable a lo largo del período del préstamo. El interés puede variar hasta el término del préstamo.

Koontz y Weihrich, (2004).

Qué es un préstamo

Por el contrato de préstamo, una de las partes entrega a la otra, o alguna cosa no fungible para que use de ella por cierto tiempo y se la devuelva, en cuyo caso se llama comodato, o dinero u otra cosa fungible, con condición de devolver otro tanto de la misma especie y calidad, en cuyo caso conserva simplemente el nombre de préstamo. El comodato es esencialmente gratuito. El simple préstamo puede ser gratuito o con pacto de pagar interés.

Así define nuestro Código Civil la figura genérica del préstamo y las dos especies que comprende. De un lado, el préstamo de bienes que por sus características no permiten su sustitución por otros absolutamente idénticos, de modo que solo pueden devolverse aquellos. De otra parte, el préstamo de cosas que si son fácilmente sustituibles unas por otras, pues es indiferente recuperar las que se entregaron u otras idénticas. El caso más usual es el del dinero ya que entregándose una cantidad de moneda de curso legal, basta la devolución de otra cantidad igual. En este supuesto, si la cantidad a devolver fuera la misma entregada, el préstamo será gratuito. Pero si se devuelve más porque el préstamo es retribuido, se le están aplicando intereses.

Sobre esta base, cuando tenemos necesidad de dinero para satisfacer una necesidad que se nos pueda presentar (adquisición de vivienda, coche, viajes, arreglo de la casa, ordenador,...), podemos solicitar un préstamo. Normalmente, los préstamos los concede un banco, caja u otra entidad financiera, aunque también los puede conceder un particular (familiar, amigo, extraño,...). Quien nos concede el préstamo suele exigirnos algún tipo de garantía y,

normalmente, nos cobrará un precio. Nos centraremos aquí en los préstamos bancarios por ser los más frecuentes.

Clases de préstamos:

Por el tipo de garantía exigida podemos distinguir entre préstamos personales y préstamos hipotecarios.

En los préstamos personales el banco o caja no nos exige otra garantía que la personal, en los términos a que haremos más tarde referencia. Suelen ser préstamos de menor entidad y con un plazo de duración más breve. Es frecuente solicitar un préstamo personal para la adquisición de un coche, realizar un viaje y otros gastos de reducida cuantía.

En los préstamos hipotecarios, la devolución del capital prestado se garantiza con la hipoteca de un inmueble. Suelen ser préstamos de cuantía más elevada y el plazo de devolución de la cantidad prestada es también mayor. Aunque no sólo se pacta este tipo de préstamo para adquirir una casa, esto suele ser lo habitual. El banco garantiza la devolución de la cantidad prestada para adquirir la casa con la hipoteca que se constituye sobre ella, lo cual permite al banco que, en caso de impago, acuda a un procedimiento judicial sumario de ejecución hipotecaria, especialmente rápido, que concluye con la subasta de la casa para cobrarse la cantidad debida.

El dinero necesario para la adquisición de la vivienda habitual puede obtenerse a través de un préstamo hipotecario concertado con una entidad de crédito, que es lo más corriente. Sin embargo, también puede prestarnos el dinero un familiar. Normalmente, éste no nos cobrará intereses, constituyendo, así, un crédito gratuito. La Dirección General de Tributos, en varias ocasiones, ha reconocido la posibilidad de estos préstamos gratuitos, si bien, la gratuidad debe probarse pues, de lo contrario, se presume retribuido al interés legal del dinero.

Siendo la hipoteca la principal, existen sin embargo otras posibles garantías. Puede constituirse una prenda sobre bienes muebles o hipotecas especiales sobre automóviles, maquinaria industrial, etc. También pueden prestar fianza otras personas a su favor, de modo que responderán por usted si no puede hacerlo.

Koontz y Weihrich, (2004).

Se considera a una persona como deudor cuando, por medio de una obligación o delito previamente establecido entre ambas partes (parte contratante y parte con tratador), la parte contratada debe o no efectúa los pagos establecidos en el mismo a la parte contratante. Por tal razón, el deudor es el «sujeto pasivo» de la relación, porque sobre él recaen los pasivos de la obligación.¹ Dada esta situación, en la que el deudor no efectúe los pagos a su acreedor, ésta podrá ejercer acciones legales contra el deudor para intentar recuperar la deuda correspondiente. Debemos hacer constar, aunque sea obvio que si no hay ningún documento que sea capaz de demostrar la citada deuda, legalmente la deuda no existirá y no se podrá efectuar ningún tipo de acción legal contra el moroso

Tipos de deudores:

Hay distintos tipos de deudores dependiendo de cómo se originó la deuda o cómo se finalizará la misma. Alguno de ellos son, por ejemplo, el deudor insolvente; este deudor declara que no posee los medios necesarios (dinero o el bien en sí) para satisfacer la deuda, en este caso el acreedor, es decir, la persona que quiere que le paguen puede iniciar acciones legales contra él. Otro tipo de deudor es el deudor solidario, a esta persona se le puede exigir legalmente el pago o terminación de la deuda que el deudor principal contrajo con anterioridad. El deudor solidario está obligado por ley a prestar el servicio o pagar el dinero si así lo exige el acreedor.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gualanteca, R.L., es una entidad financiera de ahorro y crédito, su objetivo principal el otorgamiento de Créditos a personas individuales y jurídicas de la región nor-oriental del Departamento de Zacapa, su sede se encuentra en el municipio de Gualan, del departamento mencionado.

La Cooperativa ha tenido un crecimiento de más del 100% en los últimos años en su cartera esto debido al crecimiento de sus asociados, sin embargo este crecimiento ha generado también que los controles internos no sean suficientes para el control del mismo.

En el caso específico de su cartera, la cual constituye su principal activo, se ha tenido un crecimiento con falta de control.

3.2 Justificación

Al tomar en cuenta, la importancia de la investigación que se realizó, pretende dar a conocer los problemas en la recuperación de cartera, tales como la pérdida de capital por no recuperar los créditos otorgados, alta morosidad en los estados financieros debido a falta de control de los préstamos, y el riesgo de fuga de asociados por no tener un seguimiento de cobranza adecuado.

3.3 Pregunta de investigación

¿Cómo maneja la cartera de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito integral Gualanteca, R.L.?

3.4 Objetivos:

3.4.1 Objetivo general

Evaluar cómo maneja la cartera de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito integral Gualanteca, R.L

3.4.2 Objetivos específicos

1. Conocer como administra el área de financiera la cartera de créditos.
2. Evaluar el control en pagos que realizan los asociados en bancos del sistema.
3. Conocer los procedimientos para el cobro de intereses y cuotas de créditos morosos.
4. Investigar procedimientos y lineamientos metodológicos para contribuir a la mejora del departamento de créditos, para garantizar la recuperación de los préstamos y reducir el riesgo de pérdida de capital.
5. Elaborar basado en los hallazgos de la investigación, una propuesta de mejora, para la recuperación de la cartera de créditos.

3.5 Alcances

La presente investigación se realiza específicamente en el departamento de créditos, con la información otorgada por el personal del área financiera de la institución, con la cual se pretende la mejora de dicho departamento.

3.6 Limitaciones

Por razones de ética y seguridad de la institución, no se pueden mostrar datos cuantitativos reales, el tiempo estipulado para realizar la investigación es muy limitado, para obtener suficiente información, y nos limita a realizar el estudio a un departamento en específico

3.7 Metodología

Para el presente estudio se utilizó información importante que determinó las razones del presente estudio. Se tomó como población colaboradores con que cuenta la cooperativa, utilizando la investigación de tipo exploratorio, descriptivo y explicativa a fin de determinar las razones que han llevado a la empresa a caer en un alto índice de morosidad.

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos algunos analistas prefieren este método a las otras técnicas que se estudiarán más adelante. Sin embargo, las entrevistas no siempre son la mejor fuente de datos de aplicación.

3.8 Sujetos de la investigación

Jefe del departamento del área de cobros

Entre sus funciones pueden estar

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables..
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la
- enajenación de material bibliográfico.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al Departamento.
- Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de

- créditos.
- Informar a las Gerencias de Librerías y Distribución, así como a los departamentos
- adscritos sobre el comportamiento de los clientes morosos.
- Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al
- Departamento.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados.

Jefe del departamento de contabilidad

- Definir el registro contable, consolidar, controlar y verificar que los hechos económicos generados por las áreas de la cooperativa se realicen de acuerdo con las normas internas, los principios de contabilidad generalmente aceptados y las disposiciones legales.
- Coordinar la elaboración, consolidación y presentación del presupuesto de operaciones.
- Presentar las declaraciones tributarias y demás obligaciones fiscales.
- Elaborar y presentar informes financieros y presupuestales.
- Realizar la liquidación de los pagos a proveedores y terceros atendiendo las políticas internas y la normativa fiscal.

Jefe del departamento de créditos

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Realizar estudios de segmento
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales

3.9 Instrumentos

Para el presente informe se utilizaron los instrumentos necesarios del proceso de investigación tales como entrevistas al personal de la institución, cuestionarios, análisis de documentos e información financiera. Con estos instrumentos se espera obtener información eficaz y confiable para poder determinar la situación en que se encuentra la empresa frente a sus objetivos esperados por la administración y las mejoras que se pueden implementar para lograr un mejor desarrollo de sus actividades y encaminar los esfuerzos de sus socios, empleados y clientes para tener una mejor prestación de servicio.

Capítulo 4

Para presentar los resultados y el análisis de la investigación, se elaboró una matriz de sentido, la cual mostrara las observaciones principales de cada pregunta, las cuales se muestran a continuación.

4.1 Resultado de la investigación

Entrevista realizada al jefe del departamento de cobros		
Pregunta	Respuesta	Observaciones
1 ¿Qué proceso se realiza para la recuperación de la cartera?	Si, explicó paso a paso el proceso que realizan para la recuperación de la cartera.	Es importante establecer un proceso para agilizar la recuperación de la cartera.
2 ¿Qué penalización se hace por pagos atrasados?	A los socios con más de 2 meses de atraso en los pagos se les hace una penalización del cobro de un 3% en sus intereses.	Es necesario imponer penalizaciones a los socios morosos, ya que de esta manera se les obliga a realizar sus pagos
3 ¿Cuentan con un proceso jurídico para los clientes morosos?	Si, haciendo mención del proceso jurídico, que se realiza para los socios morosos.	Un proceso jurídico es importante, de esta manera la institución, hace cumplir a los asociados morosos
4 ¿Cuentan con programas de capacitación para el personal del área de créditos y cobros?	Expresó que las capacitaciones se las dan cada 4 ó 6 meses.	Los programas de capacitación son importantes es una inversión en el recurso humano, para que ellos realicen mejor su trabajo.
5 ¿Cuentan con políticas de cobros?	No, en la actualidad no existen políticas de cobros y que están en proceso de elaboración.	Las políticas de crédito son la base para una entidad de ahorro y crédito, éstas dan los parámetros y guía para realizar sus actividades
6 ¿Qué medida de presión, aplican para hacer cumplir con la obligación contraída por el solicitante?	La medida de presión que se les aplica a los socios morosos es que pasan a un proceso jurídico.	Establecer medidas de presión a los asociados morosos es importante, de esta manera se les obliga a cumplir con las obligaciones contraídas

Fuente: elaboración propia, diciembre 2012

entrevista realizada al jefe del departamento de créditos		
Pregunta	Respuesta	Observaciones
1 ¿Qué procedimiento utilizan para determinar el monto del crédito que se otorga?	Se realiza un análisis financiero para determinar la capacidad de pago del asociado, un análisis de pago, nivel de endeudamiento, se piden referencias crediticias y garantías a los asociados.	Un proceso para determinar el monto del crédito que se le otorgara a un socio es importante, de esta forma se determina si la persona tiene capacidad para pagar el préstamo que se le otorgue.
2 ¿Cuentan con políticas de crédito?	Si cuentan con políticas de créditos, pero no las describieron, no las tienen a la vista.	Las políticas de crédito son importantes, son las que establecen las medidas que se realizan para otorgar los préstamos.
3 ¿Cuál es la documentación obligatoria para otorgar un crédito?	La documentación obligatoria para otorgar un crédito son: cedula o DPI, recibo de luz, constancia de ingresos, y estados patrimoniales.	Es importante establecer los documentos necesarios para otorgar un crédito, sirven para respaldo de la entidad
4 ¿Qué departamentos intervienen en la autorización de un crédito?	El departamento que interviene para otorgar un crédito es el comité de créditos.	Es importante que exista un departamento que autorice los créditos se hace un mejor análisis
5 ¿Qué procedimientos usan para verificar los datos de los clientes?	Se usan los procedimientos de revisar en el sistema de la cooperativa, como en la de los bancos, supervisan donde viven y preguntan a los vecinos de los asociados solicitantes del crédito.	La verificación de datos de los socios solicitantes de préstamos es importante de esta forma se establece si están diciendo la verdad.

Fuente: elaboración propia, diciembre 2012

Entrevista realizada al contador general		
Pregunta	Respuesta	Observaciones
1 ¿Qué procedimientos utilizan para determinar el monto del crédito que se otorga?	Para otorgar un crédito el proceso que se realiza es que Se determina mediante el análisis de la capacidad de pago del solicitante mediante la elaboración de Estados Financieros y en función a su fuente de repago.	Un proceso para determinar el monto del crédito que se le otorgara a un socio es importante, de esta forma se determina si la persona tiene capacidad para pagar el préstamo que se le otorgue.
2 ¿Existen manuales escritos de procedimientos de control interno en el área administrativa, financiera, contable?	Si cuentan con, Manual Contable del Sistema Micoope.	En una entidad es de suma importancia la creación de manuales de procedimientos, ya que estos indican los pasos a seguir en todas las actividades que se realicen
3 ¿Qué departamentos intervienen en la autorización de un crédito?	Quienes intervienen para otorgar un crédito no son departamentos, sino Órganos de Aprobación los cuales son el Comité Técnico de Crédito y La máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración.	Es importante que exista un departamento que autorice los créditos se hace un mejor análisis.
4 ¿Qué medida de presión, aplican para hacer cumplir la obligación contraída por el solicitante?	La medida de presión que ejercen para hacer cumplir la obligación contraída por los socios es La ejecución del contrato de Mutuo firmado por el deudor y los codeudores.	Establecer medida de presión a los asociados morosos es importante esta manera se les obliga a cumplir con las obligaciones contraídas.
5 ¿Cómo se controlan los pagos que realizan los Créditos en bancos del sistema?	Para llevar el control del pago que realizan los asociados en bancos del sistema, El asociado llama a las oficinas de la cooperativa para reportar el Numero de la boleta de depósito, el monto depositado y la fecha en que se efectuó el pago, con esos datos nosotros como institución consultamos en los estados de cuenta del día el depósito este efectuado o confirmándolo por vía telefónica al banco.	Es importante tener un control en los pagos que realizan los asociado en otras entidades y en bancos del sistema, esto ayudará a agilizar el proceso de recuperación de la cartera

Fuente: elaboración propia. diciembre 2012

Capítulo 5

5.1 Análisis de la investigación

Para realizar la presente investigación, se llevó a cabo una entrevista con cada uno de los jefes de cada departamento de cobros, créditos y contador general, haciendo mención que para otorgar un crédito el proceso que se realiza es el análisis de la capacidad de pago del solicitante mediante la elaboración de Estados Financieros y en función a su fuente pago, para otorgar un crédito.

La documentación obligatoria para otorgarlo son: cedula o DPI, recibo de luz, constancia de ingresos, y estados patrimoniales, hicieron mención que Si cuentan con políticas de créditos, pero no las describieron, no las tienen a la vista, mencionaron que cuentan con un proceso jurídico, para los socios morosos, que a los socios con más de 2 meses de atraso en los pagos se les hace una penalización del cobro de un 3% en sus intereses, el departamento que interviene para otorgar un crédito es el comité de créditos, para verificar los datos de los clientes revisan en el sistema de la cooperativa, como en la de los bancos, supervisan donde viven y preguntan a los vecinos de los asociados solicitantes del crédito, para determinar el monto del préstamo que se da a un socio, se realiza un análisis financiero para determinar la capacidad de pago del asociado, un análisis de pago, nivel de endeudamiento, se piden referencias crediticias y garantías a los asociados, también expresaron que cuentan con manuales escritos de procedimientos de control interno en el área administrativa, financiera, pero que son del sistema micoope,

Para llevar el control del pago que realizan los asociados en bancos del sistema, El asociado llama a las oficinas de la cooperativa para reportar el Numero de la boleta de depósito, el monto depositado y la fecha en que se efectuó el pago, con esos datos nosotros como institución consultamos en los estados de cuenta del día el depósito este efectuado o confirmándolo por vía telefónica al banco, y que Cuentan con programas de capacitación para el personal del área de créditos y cobros, las cuales se las dan cada 4 o 6 meses.

Conclusiones

1. En base al trabajo efectuado se comprobó que el departamento contable financiero es el encargado de llevar el registro de las operaciones en este caso específico de los créditos y cobros realizados, para lo cual debe contar con un sistema que le permita controlar estas operaciones y que se registren correctamente en los libros de la entidad.
2. Se estableció que actualmente no se tiene control de los pagos que los socios realizan en bancos del sistema, debido a que estos se liquidan hasta que el cliente llega a la cooperativa a reportar su pago.
3. Se determinó que el departamento de créditos es el que maneja todos los préstamos otorgados por la entidad, por lo que debe tener toda la normativa correspondiente para poder desempeñar sus funciones y lograr los objetivos de la cooperativa.
4. Se observó que el personal del departamento de créditos tiene conocimiento de las políticas de créditos, pero no las aplican como debe ser, no las tienen a su alcance.
5. En la cooperativa no se cuenta con políticas de cobros, todavía están en proceso de elaboración, lo que genera una debilidad en el proceso de recuperación de la cartera.

Propuesta

Elaborar políticas de cobros.

Realizar un convenio con los bancos del sistema, para tener a diario la planilla de los pagos realizados por los socios

Propuesta 1

Elaborar políticas de cobros

Introducción

La efectividad de las políticas de cobro de la entidad se puede evaluar parcialmente al examinar el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante.

Los cobros y pagos entre las entidades económicas en el país deben funcionar de manera sistemática y estable a fin de que las relaciones financieras y la información que de ellas se derive, muestre realmente el movimiento de los servicios prestados, además. En este entorno la toma de decisiones financieras a corto plazo y dentro de ellas, las vinculadas con las cuentas por cobrar reviste gran importancia, para lo cual se requiere el uso de técnicas y métodos conocidos que permitan una valoración objetiva de las diferentes alternativas, lo que permitirá una mayor eficiencia en el uso de los recursos financieros, sin embargo, es casi generalizado el poco uso que le dan a las técnicas de administración financiera.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Dar a conocer al personal de la cooperativa, los métodos modernos para identificar el grado de mora de la cartera, forma de control y cobranzas.

Objetivos específicos

Familiarizar al personal sobre los instrumentos para disminuir la morosidad, Identificar los factores negativos y medidas precautorias aplicables.

Implementar el uso adecuado de las políticas de cobro.

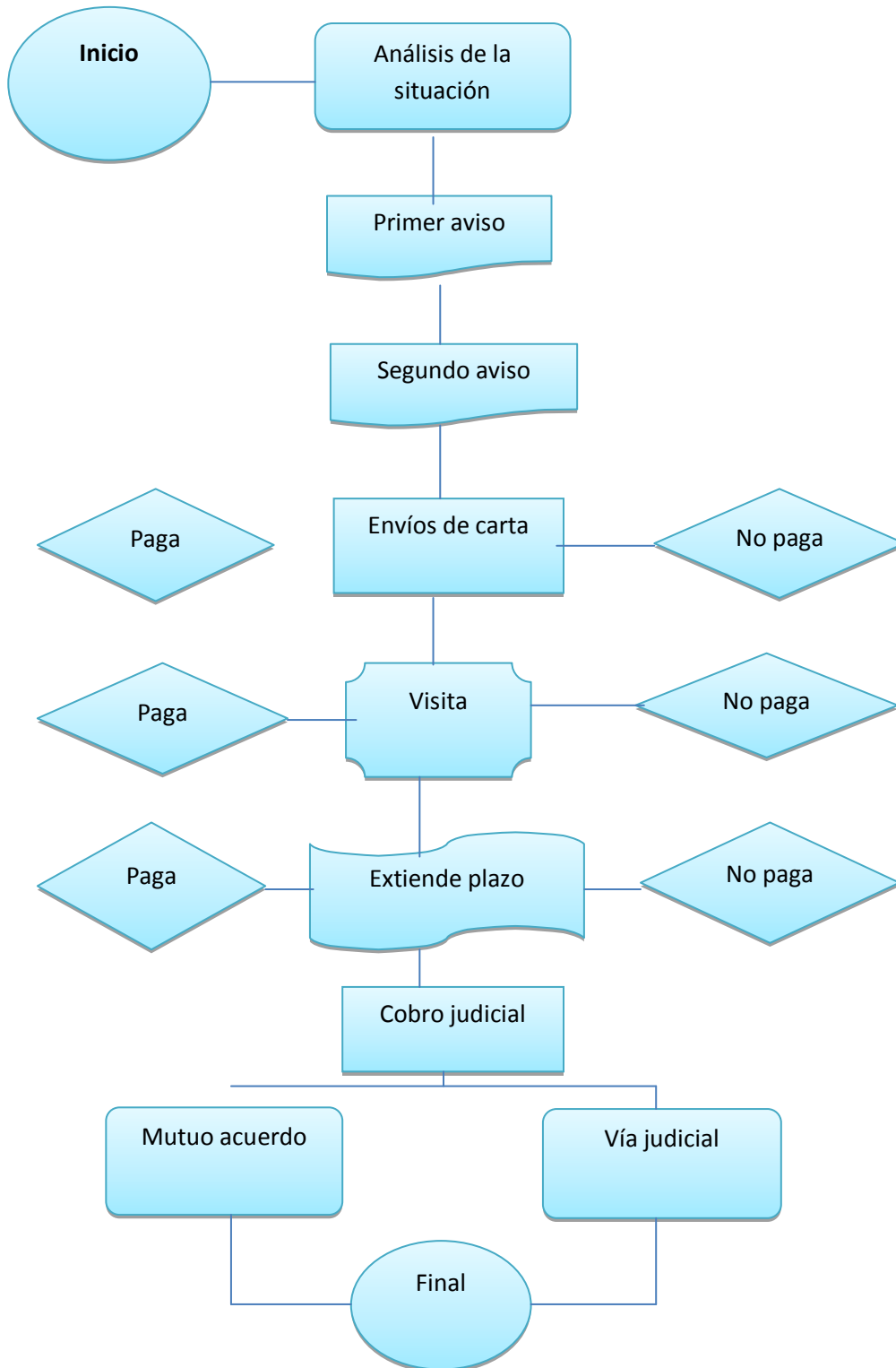
Uso del manual de cobros.

El Manual de Cobros es un instrumento guía del cual extraemos las siguientes aplicaciones:

Metodología para el cobro

- a) Enviar al deudor y fiador un primer aviso con 10 días de anticipación al vencimiento.
- b) Un segundo aviso, 3 días después del vencimiento, haciéndose el traslado contable a mora.
- c) Después de 15 días de vencimiento del préstamo, se enviará al deudor carta con copia al fiador (si lo hubiere), haciéndole ver que su falta de pago le perjudica económicamente por el recargo de intereses penales, el cambio monetario y la afectación de su récord crediticio.
- d) Después de 30 días, hacer una visita sorpresiva por el encargado de cobros, recordándole la conveniencia de cumplir con el pacto contractual.
- e) Cumplido los incisos anteriores, habrá de tomarse una decisión:
- f) Si el prestatario ofrece cancelar en los siguientes 30 días, se le podrá conceder la espera, siempre y cuando exista evidencia de la fuente de pago y estén vigentes las garantías.
- g) Llegar a un arreglo mediante extensión de plazo, prórroga o reestructuración, siempre que sean justificadas las causas del retraso, fuente de pago y el esfuerzo del deudor de cubrir la deuda.
- h) Enviar al Cobro Judicial, previa evaluación de las posibilidades de recuperación por esa vía, con miras a no recargar el crédito.

Proceso de cobranza



Fuente: elaboración propia, diciembre 2012.

Avisos de vencimiento

Primer aviso de vencimiento

Fecha: _____

Sr. (es):

Recordamos a Ud. (es) que su crédito abajo descrito, vence el

Ptmo. N° _____ Clase _____ Cuota o Saldo

Consecuentemente, le(s) invitamos atender oportunamente dicho pago más los intereses correspondientes cuya liquidación puede(n) ordenar de inmediato.

Deseándole (s) servir siempre de la mejor manera, quedamos en espera de su puntual atención,
Atentamente,

Firma (del encargado de cobros)

cc: Fiador (es) Sr. (es Archivo)

Segundo aviso de cobro

Fecha: _____

Sr. (es):

Oportunamente recordamos a Ud. (es) que el crédito abajo descrito, venció el _____ ; razón por la cual reiteramos nuestra invitación de que la mora es perjudicial a sus intereses.

Ptmo. N°

Clase

Cuota o Saldo

No dudamos que al recibo de este aviso nos honrará(n) con su inmediata atención. Pendiente de sus noticias, aprovechando la ocasión para saludarlo(s) suscribiéndonos de Ud(s). Atentamente,

Presupuesto de implementación de políticas de cobros

Tiempo de Implementación:	3 meses		
Documentador del Proceso		Q	15,000.00
Implementador del Proceso		Q	21,000.00
Cobrador			
Asistentes para Implementación		Q	12,000.00
Sistema de Control		Q	20,000.00
		Q	<u>68,000.00</u>

El proceso de implementación se llevará un tiempo de 3 meses, durante el cuales se elaborará todo el Planteamiento del mismo, se utiliza el personal indicado así como el sistema computacional.

Cronograma de implementación de sistema control de cartera

Responsables:

Jefe de Créditos, Gerente Financiero, Jefe de Contabilidad,
Auxiliares y Analistas de Créditos, Jefe de Computo

No.	Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
1	Análisis y diseño												
2	Ejecución												
3	Capacitación												
4	Pruebas												
5	Salida en vivo												

Nota: El proceso de implementación del Programa de Control de Cuentas por Cobrar, enfocado a áreas como morosidad, límites de crédito, cheques rechazados, cumplimiento de pagos, etc.

El programa se implementara en un tiempo máximo de tres meses, dividido en programaciones semanales, en las cuales se tendrán actividades específicas que servirán para llevar el orden correspondiente de cada uno de los pasos lógicos en el conocimiento de procesos y el sistema.

La implementación se hará con el apoyo de todas las partes involucradas lo cual es importante ya que eso depende el éxito y los resultados esperados en el Control de la Cartera.

Desarrollo de la implementación del sistema de cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y crédito

Etapa no. 1: análisis y diseño (primera semana)

En esta etapa se realizara la revisión de la estructura y equipo con que se cuenta actualmente con el objetivo de que el sistema se instale sobre una base que se adapte y acepte el nuevo sistema al mismo tiempo que este nuevo sistema se integre al que actualmente ya utiliza la cooperativa.

Para este procedimiento el instalador del sistema se debe reunir con el Jefe de Computo, o encargado de IT.

Etapa no. 2: ejecución (tres semanas)

En este periodo que consta de 3 semanas se hará la revisión de los procedimientos actuales de la cooperativa, para lo cual se tiene una programación de entrevistas con cada persona involucrada en el proceso de cartera, desde el inicio cuando se hace la colocación del préstamo (análisis y otorgamiento), recuperación o cobros normales o morosos, hasta la cancelación del mismo.

Así también esta etapa tiene como objetivo ver los aspectos que son adaptables del sistema al proceso actual de cartera, y los que no se adapten se deben implementar o cambiar procesos actuales, con el objetivo que el sistema sea compatible 100% a los procesos operativos de cartera.

Esto quiere decir que se deben analizar cada uno de los escenarios de la actividad de cartera y hacer los cambios correspondientes.

Etapa no. 3: capacitación (cuatro semanas)

Esta es la etapa decisiva de toda la implementación, en esta se harán los ejercicios o escenarios con cada persona en los diferentes módulos del sistema, para ello se harán pruebas al 100% de todas las operaciones de cartera en un ambiente de prueba del sistema, para lo cual a cada usuario se le dará una clave que le servirá para esta práctica pero al mismo tiempo le servirá también cuando ya esté ejecutando el programa en vivo.

Esta capacitación será determinante incluso con los usuarios, porque se verá quienes son los que se adapten más rápido en el uso del mismo, y ellos servirán como capacitadores para los demás usuarios.

Etapa no. 4: salida en vivo

Es la etapa final, donde comienza a utilizarse el sistema, ya de forma natural y utilizando el mismo como herramienta de control para la cooperativa.

Propuesta 2

Realizar un convenio con los bancos del sistema, para tener a diario la planilla de los pagos realizados por los socios

Introducción

El contrato de cuenta corriente es el contrato bancario convenido entre una entidad y su cliente por el cual aquél se obliga a realizar por cuenta de éste, todas las operaciones inherentes al servicio de caja contabilizando puntual y sistemáticamente los ingresos y egresos de fondos, a cambio de una comisión.

Las operaciones bancarias conciernen a las más variadas actividades de la vida económica de un país y atañen a todos sus grupos sociales. Estas operaciones como su nombre lo indica, son realizadas por los bancos y encuentran su origen en operaciones tan comunes como el préstamo, el crédito y el ahorro para luego ir desencadenándose en una serie de operaciones que, además de contemplar y aplicar en su esencia a las anteriores, abarcan otras formas de concesión y adquisición de créditos, así como de prestación de servicios a la clientela y de inversión de capital por parte del propio banco.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Establecer un mejor control de los pagos que los socios realizan en bancos del sistema.

Objetivo específicos

- . Agilizar el reporte de los pagos de los asociados.
- . Brindar un mejor servicio al asociado

Servicios prestados por los bancos del sistema

1. Realizar pagos, transferencia de fondos, emitir giros con cargo a sus cuentas, etc.
 2. Emitir órdenes de pago, brindar servicio de caja y tesorería a sus clientes.
 3. Administrar en fideicomiso los fondos recibidos de bancos locales o del exterior
 4. Operar en moneda extranjera
1. Aceptar y cumplir comisiones de confianza, entre las que destacan:
 - Administración de portafolios de cartera
 - Celebración de contratos de mandato, con o sin representación, incluyendo poderes especiales para:
 - Administrar bienes
 - Cobrar créditos o documentos
 - Comprar y vender acciones, bonos y demás valores mobiliarios
 - Percibir dividendos e intereses
 - Representar a los titulares de acciones, bonos y valores
 2. Custodia de valores, documentos y objetos; así como dar en alquiler cajas de seguridad, y
 3. Brindar asesoría financiera, sin que ello signifique manejo de dinero de sus clientes.

Operaciones Neutras (servicios prestados por las empresas del Sistema Financiero)

- a) Comisiones de Confianza
 - b) Fideicomiso
 - c) Servicios de recaudación o de pagos por cuenta de terceros.
3. Operaciones neutras
 - a. Cuenta corriente bancaria

Presupuesto de intermediación bancaria para la recepción de depósitos bancarios por concepto de pago de préstamos de cuentahabientes de la cooperativa de ahorro y crédito Gualanteca, R.L.

No. Prestatarios:	500		
Monto promedio de préstamos:	Q	50,000,000.00	
Promedio de cobros en el mes:	Q	10,000,000.00	
Porcentaje de cobro	0.5%		
Total comisión	Q	50,000.00	Mensuales

Nota:

La cooperativa hará una alianza con los bancos en los que tiene cuentas bancarias a su nombre el proceso será:

- 1) Se hará una interrelación digital entre la base de datos de la cooperativa y el banco.
- 2) El cuentahabiente podrá llegar a cualquier banco del sistema en donde la cooperativa tenga una cuenta bancaria y al realizar el deposito deberá indicar el número de préstamo que previamente la cooperativa le halla indicado

Al momento de realizar el deposito el sistema del banco que estará enlazado con el sistema de la

- 3) cooperativa, hará el descargo del préstamo con lo cual el estado de cuenta del cliente estará al día.
- 4) Mensualmente el departamento de contabilidad y créditos de la cooperativa deberá conciliar los saldos y depósitos entre el banco y la cooperativa.

Referencias bibliográficas

1. Gitman, Lawrence J. y Gitman, Larry J. (2003). Principio de Administración financiera. Décima edición .
2. Harold Koontz, Heinz Wihrich (2004) Administración una perspectiva global, Mc Graw Hill.
3. Agustín Reyes Ponce (2002) Administración, Eunsa, México.
4. Joseph P. Guiltiman, (2002) Administración de Marketing, Mc Graw Hill, Chile.
5. Laura Perez E, Fabiola Campillo C. (2002) Módulo 6 Contabilidad y Finanzas
6. www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/.../queescredito.htm
7. Diccionario para contadores
8. Koontz y Weihrich, (2004) “Las políticas son como enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones”.
9. Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP)
inacop.gob.gt/paginas.asp?id=1683&clc=277
10. Cesar Aching Guzmán, Matemática financiera para toma de decisiones empresariales, (2002)
11. Mac. Graw Hill (2006) Metodología de la investigación, 3ª. Edición.
12. Castillo M. (2004) Guía para la formulación de proyectos de investigación

Anexos

Anexo 1

Universidad Panamericana
Guía de entrevista.
Entrevista al jefe del departamento de cobros.

Dirigida a:	Puesto:
Fecha:	

1. ¿Qué proceso se realiza para la recuperación de la cartera?
2. ¿Qué penalización se hace por pagos atrasados?
3. ¿Cuentan con un proceso jurídico para los clientes morosos?
4. ¿Cuentan con programas de capacitación para el personal del área de créditos y cobros?
5. ¿Cuentan con políticas de cobros?
6. ¿Qué medida de presión, aplican para hacer cumplir con la obligación contraída por el solicitante?

Anexo 2

Universidad Panamericana
Guía de entrevista.
Entrevista al departamento de créditos

Dirigida a:	Puesto:
Hora:	Departamento de crédito:

1. ¿Qué procedimiento utilizan para determinar el monto del crédito que se otorga?
2. ¿Cuentan con políticas de crédito?
3. ¿Cuál es la documentación obligatoria para otorgar un crédito?
4. ¿Qué departamentos intervienen en la autorización de un crédito?
5. ¿Qué procedimientos usan para verificar los datos de los clientes?

Anexo 3

Universidad Panamericana

Guía de entrevista.

Entrevista al departamento de contabilidad

Dirigida a:	Puesto:
Hora:	Departamento de cobros:

1. ¿Qué procedimientos utilizan para determinar el monto del crédito que se otorga?

2. ¿Existen manuales escritos de procedimientos de control interno en el área administrativa, financiera, contable?

3. ¿Qué departamentos intervienen en la autorización de un crédito?

4. ¿Qué medida de presión, aplican para hacer cumplir la obligación contraída por el solicitante?

5. ¿Cómo se controlan los pagos que realizan los Créditos en bancos del sistema?