

Plan interno para la recuperación de cartera en la Cooperativa Coop Crediefectiva.

Internal plan for portfolio recovery in the cooperative Coop Crediefectiva.

¹Lilibeth Vergel-Bayona.

²Carolina Marulanda-Ascanio.

³Marling Carolina Cordero-Díaz.

⁴ Eduardo Solano Becerra

Recibido: Marzo 30 de 2018 Aprobado: Junio 20 de 2018

Resumen

El propósito del trabajo es dar a conocer las funciones y servicios que presta la gestión de recuperación de cartera para los usuarios desde la cooperativa, mediante la realización de un diseño interno, que demuestre la eficiencia de tener un plan concreto para la misma. Para llevar a cabo este plan de trabajo, se aplicó una encuesta a los 100 trabajadores de la Cooperativa Coop Crediefectiva, se analizaron las actividades que realiza la Cooperativa para la recuperación de cartera y se diseñó un plan interno para este propósito. Los resultados obtenidos reflejaron que la Cooperativa no contaba con un plan para la recuperación de cartera y que pese que los empleados cuentan con conocimiento en el área, requieren capacitación. Se concluye que con el diseño del plan interno de recuperación de cartera la Cooperativa podrá hacer un uso más eficiente de sus recursos y recuperar de forma más rápida su cartera.

Palabras clave: Cartera, Cooperativa, diagnóstico situacional, gestión, recuperación de

Abstract

The purpose of the work is to publicize the functions and services provided by the portfolio recovery management for users from the cooperative, through the completion of an internal design, which demonstrates the efficiency of having a specific plan for it. To carry out this work plan, a survey was applied to the 100 workers of the Cooperativa Coop Crediefectiva, the activities carried out by the Cooperative for the recovery of the portfolio were analyzed and an internal plan for this purpose was designed. The results obtained showed that the Cooperative did not have a plan for portfolio recovery and despite the fact that employees have knowledge in the area, they require training. It is concluded that with the design of the internal portfolio recovery plan, the Cooperative will be able to make more efficient use of its resources and recover its portfolio more quickly

Keywords: Portfolio, Cooperative, situational diagnosis, management, portfolio recovery.

¹Estudiante de Administración Financiera, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte |_vergel@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia.

²Especialista en Gerencia Financiera, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, c_marulanda@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia

³EMagister en Gerencia de Empresas mención Finanzas, Universidad Francisco de Paula Santander, marlingcarolinacd@ufps.edu.co, Cúcuta-Colombia.

⁴ Magister en Administración de Empresas, Universidad Francisco de Paula Santander, eduardosolano@ufps.edu.co, Cúcuta-Colombia

*Autor de Correspondencia
Correo: c_marulanda@fesc.edu.co.

Introducción

La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo y donde según Medina (2015) “las cuales están creciendo muy rápido”(p.14), de la forma en la que ésta se administre, así serán los resultados que beneficiarán a la organización o por el contrario la perjudicarán y como lo define Hernández (2016) “Si no se buscan estrategias de solución a la problemática anterior”(p09). Es por ello, que se buscó diseñar un plan interno dentro de la recuperación de cartera que permita mantener a la Cooperativa Coop Crediefectiva en el equilibrio que necesita, para el buen funcionamiento de los recursos económicos. De este modo, el diseño servirá como solución a los problemas presentes de cartera, en la mejora de su sistema financiero. Para que las posibles ineficiencias que se estén viviendo internamente, tengan un adecuado tratamiento a tiempo.

Materiales y Metodo

El enfoque de investigación asumido en este trabajo se desarrolló bajo la metodología cuantitativa y se apoyó en el diseño de una investigación descriptiva para analizar los aspectos que repercuten en la cartera de la Cooperativa Coop Crediefectiva.

La población la constituyó el total de los trabajadores de la empresa, correspondiente a 100 personas entre directivos y demás funcionarios. Por tal razón, no se realizó un muestreo probabilístico para determinar la cantidad de participantes en el proceso de obtención de información.

Con la intención de obtener un diagnóstico situacional del estado actual de la Cooperativa Coop Crediefectiva de Ocaña, se diseñó como primera técnica de recolección de información, una encuesta de tipo participantes sobre el cuestionario expuesto, además

cerrada con selección de respuesta única, que sirvió para identificar el nivel de conocimiento de los se realizó seguimiento a la base de datos de la Cooperativa.

Resultados y Discusión

Como resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa, en la figura 1 se puede observar que en cuanto al nivel de conocimiento sobre el tema de cartera, de los encuestados el 95% de los trabajadores sabe qué es cartera y un 5% no tiene muy claro el concepto. En términos generales, se denota que el personal que labora en la Cooperativa tiene un nivel profesional en el área.

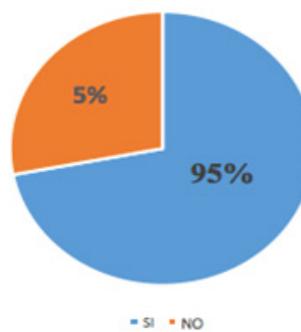


Figura 1. ¿Sabe el significado de cartera en el área financiera

En cuanto al marco normativo de cartera en la figura 2 se puede observar que las que el 75% de los encuestados subraya que lo conoce el, el 20% denotan no tener claro el concepto y el restante 5% no sabe y no responde. De este modo pese a que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen conocimiento del marco que rige el procedimiento de cartera, señalan que la empresa requiere capacitar a su personal sobre el tema.

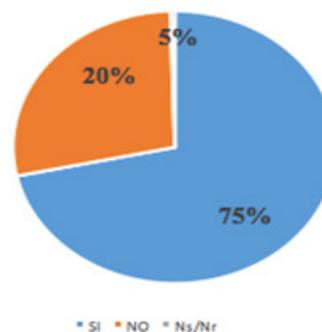


Figura 2. Sabe usted qué es el marco normativo de cartera

Respecto a capacitación y asesoría de recuperación de cartera, en la figura 3 se puede apreciar que el 70% indicó haber recibido algún tipo de asesoría, mientras que un 30% señala no haber sido capacitados. Los porcentajes obtenidos ratifican la necesidad de crear una estrategia de capacitación de cartera al equipo de trabajo de la Cooperativa Coop Crediefectiva, para solventar crisis y mantener al personal actualizados en los procesos.

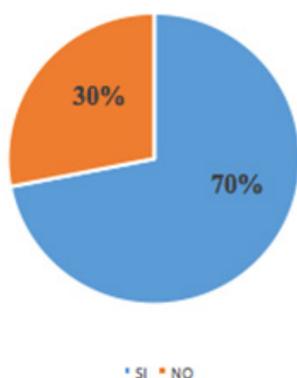


Figura 3. ¿Ha recibido asesoría sobre recuperación de cartera?

El 65% de los trabajadores señalan que les parece importante que en la Cooperativa Coop Crediefectiva existan políticas preventivas de la recuperación de cartera, y un 35% no lo consideran importante ni relevante (figura 4).

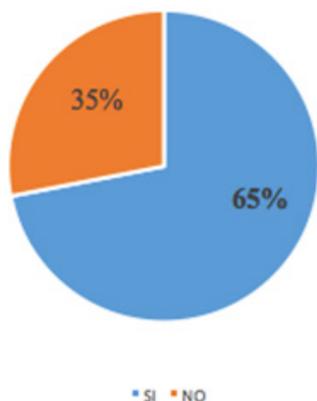


Figura 4. ¿Considera importante para la empresa las políticas preventivas de la recuperación de cartera?

La encuesta permitió contar con un diagnóstico situacional, que muestra como una parte no menor al 30% de los trabajadores de la empresa, desconocen de las políticas de prevención de cartera y de la importancia que estas tienen para el sostenimiento de la Cooperativa; siendo este un problema para la organización, pues aunque la cooperativa no tenga un plan de diseño concreto, es necesario que el personal seleccionado para trabajar dentro de la Cooperativa conozca estos conceptos y su importancia

Análisis de actividades de recuperación de Cartera de la Cooperativa

Según el registro de la Oficina de Talento Humano de la Cooperativa Coop Crediefectiva, dato suministrado por la Secretaria General, la empresa cuenta con cinco asociados, cada uno de ellos aportó un 20% del capital como parte fundamental de la creación de la cooperativa. Dicho capital es un 40% invertido en infraestructura y al pago de empleados y un 60% como la inversión monetaria para el capital prestamista.

Considerando que la Cooperativa no tiene un plan interno de recuperación concreto se identificaron las siguientes actividades:

- Llamar al cliente antes de que se cumpla el plazo de la cuota
- Llamarlo después de cinco días que no ha pagado la cuota
- Si no hay respuesta de parte del deudor por parte de las anteriores, proceden a llamar a los codeudores
- Y si lo anterior no funciona, entonces se van a la parte legal

La labor que realiza la cooperativa para preservar los intereses económicos, aunque no es un plan como tal, si tiene las bases para comenzar hacerlo. Sin embargo, debido a que la Cooperativa tiene dos años de estar en funcionamiento, es necesario que la misma

implemente actividades más eficientes como capacitar a sus empleados.

Ahora bien, aunque se utilizan medios preventivos, les falta adecuar dichas políticas, ya que éstas, no facilitan la identificación y confrontación de clientes morosos.

Actividades propuestas para el plan de recuperación de cartera

Las actividades a las cuales debe recurrir la Cooperativa y que son de vital importancia: conocer las razones que llevan a cada cliente a obtener el préstamo y de atrasarse en sus cotas, para establecer acuerdos de mutuo beneficio; así como una pronta recapacitación, proporciona al deudor flexibilidad en su pago; esto hace que no sólo se recupere el dinero, sino también, mostrar a las cliente que pueden confiar en la Cooperativa, y que existen otras formas de pago para que pueda mantener su vida crediticia.

Actuaciones administrativas y judiciales para la recuperación de cartera

Según Bernal (2017) las siguientes son actuaciones administrativas y judiciales para la recuperación de cartera y constituirán para etapas preventivas que ayudaran a la Cooperativa a un recaudo más efectivo:

Etapas Preventiva: Llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un cliente con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento. Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes.

Etapas Administrativa: Una vez la obligación presente un día de mora y no supere los 30 días, se iniciará un proceso de cobro de las obligaciones por intermedio de llamadas, cartas, mensajes de texto y/o telefónicos.

Etapas pre jurídica: Si cubiertas las anteriores etapas, la empresa no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 31 al día 90 o de

acuerdo al nivel de riesgo hasta iniciar el cobro jurídico, se trasladará la gestión de recuperación a personas jurídicas o personas naturales externas especializadas en la actividad de cobranza persuasiva en aras de no iniciar el cobro jurídico. Se realizará el envío de cartas, llamadas, mensajes de texto y/o telefónicos y en algunos casos, gestión personalizada al deudor por medio de visita.

Etapas Jurídica: A partir del día 91 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciará esta gestión de cobro.

Creación las políticas en la Cooperativa Coop Crediefectiva

Dentro de una Cooperativa, institución o entidad, las políticas son esenciales, porque fortalecen los valores, y permiten que dichas normas contribuyan al buen uso de deberes y servicios de los trabajadores. La construcción de las mismas, debe ir centralizada en mejorar la convivencia dentro de la entidad, y es el respaldo para realizar correctamente sus funciones; así el código de ética hace que los empleados se vean obligados a cumplir con cada norma, pero más que obligación, es un deber de cada persona, visualizar y hacer sus funciones de manera correcta en pro del beneficio de la cooperativa y los clientes.

Para la Cooperativa Coop Crediefectiva la creación de políticas, es necesaria para la integridad de la entidad, el compromiso, honestidad y responsabilidad de los empleados y quienes estén ligados a la cooperativa de alguna manera.

Las políticas de cartera, ayudaran como estrategias a las etapas de prevención, para lograr de forma más productiva la recuperación y conocer el uso de los recursos económicos y mantener su equilibrio dentro de la cooperativa, en cuanto a la recuperación de cartera y para el análisis del crédito a otorgar.

Estas normas se aplicarán a todos los empleados, funcionarios y directivos de la cooperativa, y quienes hagan parte de la misma, desempeñando funciones de la cooperativa. Los valores corporativos son los siguientes:

Integridad: En la Cooperativa Coop Crediefectiva nos identificamos por nuestro trabajo honesto y responsable, somos transparentes y legales a nuestro servicio.

Compromiso: Nuestro compromiso con los clientes, es fundamental y una prioridad para el buen desempeño de nuestras labores.

Respeto: En la Cooperativa Coop Crediefectiva el respeto es la fuente de toda buena relación, por eso practicamos este valor importante con todas las personas.

Honestidad: Somos una cooperativa que actúa claramente, y que genera confianza gracias al trabajo eficaz y transparente.

Liderazgo: En la Cooperativa Coop Crediefectiva nos esforzamos por llevar cada meta, cada logro, con la mejor actitud y compromiso. Nos fortalecemos en nuestro amor por la cooperativa, para mantener nuestra mirada siempre en las posibilidades y alcanzar lo propuesto.

Servicio: Atendemos con nuestra mayor disponibilidad a todos los clientes y les damos un servicio comprometido, cordial, apropiado con el adecuado cumplimiento de nuestras funciones.

Trabajo en equipo: Para la cooperativa es fundamental, demostrar que gracias al trabajo en equipo, los trabajadores, son igual de eficientes que cuando lo hacen individualmente, ya que su eficacia se debe a ese gran interés que tiene por dar lo mejor de sí, en todos los sentidos.

Mente positiva: En la Cooperativa Coop Crediefectiva mantenemos una mente positiva y nuestra actitud se concentra en ser mejor cada día.

Políticas de cartera

El análisis de los clientes, en cuánto a su vida crediticia, es fundamental antes de conceder un préstamo, porque permite conocer la capacidad y el respaldo que éste tiene para poder pagarlo después.

Para obtener un mayor conocimiento de quién es el cliente y si cuenta con los requisitos para obtener el crédito la Cooperativa Coop Crediefectiva solicitará:

- Saber cómo está su situación financiera
- Si cuenta con fiadores que respalden su crédito
- Referencias familiares, personales
- Si ha solicitado préstamos anteriormente, es decir el tiempo que ha requerido créditos de la cooperativa

Condiciones para adquirir el crédito

- Conocimiento, si es persona jurídica o natural
- Las personas solicitantes del préstamo, deben contar con una buena economía, que soporte el pago del crédito
- Otorgar un monto, que cuente con la capacidad de pago puntual para el cliente.

Lo anterior, permitirá que la recuperación de cartera no se vea afectada directamente, sin embargo, también es necesario utilizar un efecto de la rotación de las cuentas por cobrar, porque es necesario controlar el flujo de las finanzas de la Cooperativa. Esto se logra usando la fórmula tradicional:

$$= CXC \text{ Promedio} * 360 / \text{Ventas a crédito}$$

Fórmula ampliada:

$$= (\text{Activo corriente} - \text{inventarios} - \text{facturas} = a \text{ 90 días}) / \text{Pasivo corriente}$$

Cobro de cartera

Cobro = Ventas + CXC inicial – CXC final
Cobro / Ventas = indica cuántos centavos ingresan por cada 1 de facturación

Ej. Ventas – cobros y gastos

Para todo lo anterior se debe contar con un orden contable, desde obtener el conocimiento de los ingresos que entran cada día, cómo los que salen según sea “la necesidad” de la cooperativa. Para que al finalizar del mes, se llegue la conclusión de cómo está la cartera, entre los gastos y los ingresos.

Conclusiones

Se realizó diagnóstico para obtener el conocimiento sobre cómo se encontraba la cartera de la cooperativa y se diseñó de un plan interno para la recuperación de cartera en la Cooperativa Coop Crediefectiva; en este proceso, la empresa se permitió conocer cómo se puede lograr recuperar la cartera más eficientemente y de lo necesario para aplicar las etapas preventivas y lo importante de la creación de las políticas en materia.

Se logró aportar con este diseño interno a la Cooperativa Coop Crediefectiva, con el que antes no contaban y que gracias a la recopilación de información, visualizaron lo viable de usarlo y aplicarlo para la recuperación de su cartera.

Referencias

- Alianza Cooperativa Internacional I.C.A. (2014). Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre la identidad cooperativa. Los principios cooperativos. Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi. Disponible en: <https://www.aciamericas.coop/IMG/412.pdf>
- Ballesteros (2013). Plan de Marketing. Primera Edición Ecoe. Bogotá, Colombia.
- Bernal, L. (2017). *Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera*, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Función Pública (2012). Ley 79 de diciembre 23-1988. Le Cooperativ. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>.
- Hernandez Saurez, C., Jaimes Contreras, L., & Chaves Escobar, R. (2016) Modelos de aplicación de ecuaciones diferenciales de primer orden con geogebra: actividades para resolver problemas de mezclas. *Mundo FESC*, 6(11), 7-15.
- INEGI (2013). Diagnóstico situacional de la empresa. Disponible en: <https://ideenklassen.files.wordpress.com/2015/01/lectura-3-diganostico.pdf>.
- Jaimes Mora, S., Márquez Gómez, J., & Pernía Orozco, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo Fesc*, 5(9), 64-68.
- Martínez, A. (2014). Las Cooperativas y su acción sobre la sociedad. *Revista de Estudio Cooperativo*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Madrid-España. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>.
- Medina Vargas, Y. & Miranda Mnedez, H. (2015) Comparación de Algoritmos Basados en la Criptografía Simétrica DES, AES y 3DES. *Mundo FESC*, 5(9), 14-21.
- Ramírez, I (2008). *Contabilidad General*. Bogotá, Colombia.
- Riaño-Solano, M. (2014). Administración del Capital de Trabajo, Liquidez y Rentabilidad en el Sector Textil de Cúcuta, Periodo 2008-2011. *Respuestas*, 19(1), 86-98. <https://doi.org/10.22463/0122820X.11>.
- Uzcátegui-Gutiérrez, J., Varela-Cárdenas, A., & Díaz-García, J. (2016). Aplicación de herramientas de clase mundial para la gestión de mantenimiento en empresas cementeras basado en la metodología MCC. *Respuestas*, 21(1), 77-88. <https://doi.org/10.22463/0122820X.639>